

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis



Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en empresas pequeñas del sector de bares
turísticos caso estudio: Bar Éxtasis

Diego Fernando Picón Guerra

Leonardo Delgado Jaimes

Nelson Rolando Londoño Londoño

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

septiembre de 2024

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en empresas pequeñas del sector de bares
turísticos caso estudio: Bar Éxtasis

Diego Fernando Picón Guerra
Leonardo Delgado Jaimes
Nelson Rolando Londoño Londoño

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de
Especialista en Gerencia de Proyectos

Asesor(a)
Henry Alberto Rodríguez Guzmán
MBA con Especialidad en Gestión Integrada de la Calidad, Seguridad y Medio Ambiente,
Administración y gestión de empresas

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Rectoría Virtual
Programa Especialización en Gerencia de Proyectos
septiembre de 2024

Tabla De Contenido

Resumen	6
Abstract	8
1. Introducción	10
1.1. Pregunta de investigación	11
1.2. Descripción del Problema	11
1.3. Formulación del problema	13
1.4. Justificación	14
1.5. Objetivos	15
1.5.1. Objetivo general	15
1.5.2. Objetivos específicos	16
2. Marco Referencial	16
2.1. Marco Teórico	16
2.2. Marco conceptual	19
2.3. Estado del arte	23
2.4. Marco Normativo	24
3. Metodología	26
3.1. Enfoque y tipo de Investigación	26
3.2. Variables	30
3.3. Diseño de la investigación	32
3.4. Cronograma	33
4. Consideraciones éticas	35
4.1. Análisis de las consideraciones éticas	37
4.1.1. Consentimiento Informado	37
4.1.2. Confidencialidad y Anonimato	38
4.1.3. Respeto a la Dignidad y Privacidad	38
4.1.4. Transparencia y Honestidad	39
4.1.5. Aprobación Ética y Reconocimiento	39
4.2. Instrumentos de aceptación y autorización	40

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

4.2.1. Consentimiento Informado.....	40
4.2.2. Autorización para la Observación y Entrevistas.....	42
4.2.3. Formulario de Retroalimentación y Sugerencias	43
4.2.4. Acuerdo de Confidencialidad	45
5. Hipótesis.....	46
5.1. Hipótesis Principal	46
5.2. Hipótesis Secundarias:	47
5.3. Variables	48
5.4. Variables Dependientes.....	49
5.5. Variables Independientes	51
6. Resultados.....	52
7. Conclusiones	54
8. Reflexiones personales	56
9. Limitaciones y recomendaciones.....	57
10. Referencias.....	57

Lista de Tablas

Tabla 1 Instrumento. validación de información.....	31
Tabla 2 Efectividad de la Gestión del Conocimiento (GC).....	48
Tabla 3 Procesos de Adquisición y Generación de Conocimiento.....	48
Tabla 4 Aplicación Práctica del Conocimiento.....	49
Tabla 5 Compartición y Colaboración.....	49
Tabla 6 Tecnologías y Herramientas Utilizadas en GC.....	49
Tabla 7 Medición de la Efectividad de la GC.....	49
Tabla 8 Desafíos y Áreas de Mejora en la GC.....	49
Tabla 9 Estrategias de Mejora Propuestas.....	49
Tabla 10 Efectividad General de la Gestión del Conocimiento.....	52
Tabla 11 Aplicación Práctica del Conocimiento.....	53
Tabla 12 Uso de Tecnologías y Herramientas.....	53
Tabla 13 Desafíos en la Gestión del Conocimiento.....	53
Tabla 14 Cultura Organizacional y Disposición del Personal.....	54

Resumen

Palabras claves: *Gestión del conocimiento, Bares, Estrategias*

Este proyecto de investigación se centra en la mejora de la gestión del conocimiento en el contexto del bar "Éxtasis", buscando optimizar su eficacia operativa y competitividad dentro de la dinámica industria de entretenimiento y hospitalidad. La carencia de modelos específicos de gestión del conocimiento adaptados a las particularidades de este sector emergió como un desafío fundamental, impulsando la necesidad de estrategias personalizadas y enfocadas.

La identificación de oportunidades de mejora constituye la piedra angular de esta investigación. Se ha destacado la presencia de deficiencias en la adquisición, aplicación y compartición de conocimientos en "Éxtasis", proporcionando una plataforma sólida para la implementación de estrategias específicas que aborden estas áreas críticas.

La necesidad de estrategias adaptadas al sector de bares y entretenimiento se presenta como un hallazgo clave. La falta de modelos específicos resalta la importancia de desarrollar enfoques personalizados que consideren las dinámicas únicas y las demandas específicas de este entorno operativo. La investigación también pone de manifiesto el impacto directo de las deficiencias en la competitividad y la experiencia del cliente de "Éxtasis". La imposibilidad de ofrecer servicios innovadores y personalizados amenaza su posición en un mercado saturado, resaltando la urgencia de abordar estas problemáticas para mantener una ventaja competitiva sostenible.

La promoción de la colaboración interna emana como un elemento esencial para maximizar el potencial del conocimiento colectivo en el equipo del bar. Se sugiere la implementación de un sistema eficiente para la colaboración y compartición interna de conocimiento como una prioridad para mejorar la cohesión del equipo y potenciar la eficacia

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

operativa. La relevancia de revisar y adaptar modelos de gestión del conocimiento existentes se consolida como un aspecto clave para superar las limitaciones actuales. La implementación de marcos de referencia bien fundamentados se postula como una guía estratégica para optimizar las prácticas de gestión del conocimiento en el contexto específico de "Éxtasis".

Abstract

Key Words: Knowledge Management, Bars, Strategies

This research project focuses on improving knowledge management in the context of the "Éxtasis" bar, seeking to optimize its operational effectiveness and competitiveness within the dynamic entertainment and hospitality industry. The lack of specific knowledge management models adapted to the particularities of this sector emerged as a fundamental challenge, driving the need for personalized and focused strategies.

The identification of opportunities for improvement constitutes the cornerstone of this research. The presence of deficiencies in the acquisition, application and sharing of knowledge in "Ecstasy" has been highlighted, providing a solid platform for the implementation of specific strategies that address these critical areas.

The need for strategies adapted to the bars and entertainment sector is presented as a key finding. The lack of specific models highlights the importance of developing customized approaches that consider the unique dynamics and specific demands of this operating environment.

The investigation also reveals the direct impact of the deficiencies on the competitiveness and customer experience of "Ecstasy." The inability to offer innovative and personalized services threatens its position in a saturated market, highlighting the urgency of addressing these issues to maintain a sustainable competitive advantage.

Promoting internal collaboration emerges as an essential element to maximize the potential of collective knowledge in the bar team. The implementation of an efficient system for collaboration and internal knowledge sharing is suggested as a priority to improve team cohesion and enhance operational effectiveness.

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

The relevance of reviewing and adapting existing knowledge management models is consolidated as a key aspect to overcome current limitations. The implementation of well-founded frameworks is postulated as a strategic guide to optimize knowledge management practices in the specific context of "Extasis".

1. Introducción

Este proyecto de investigación tiene como objetivo analizar y mejorar la gestión del conocimiento en el bar "Éxtasis", reconociendo la importancia crítica que el manejo adecuado de la información y el conocimiento tiene en el éxito de las organizaciones contemporáneas. En un sector como el de la hostelería, donde la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y la capacidad de adaptación son fundamentales para la sostenibilidad del negocio, la gestión del conocimiento se posiciona como un elemento clave para optimizar el desempeño y la competitividad.

La investigación se estructura en torno a una serie de variables dependientes e independientes que abarcan desde los procesos de adquisición, generación y compartición del conocimiento, hasta la evaluación de su implementación práctica en las operaciones diarias del bar. En particular, se examinan aspectos como la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa, la colaboración interna y el uso de tecnologías actuales. Este enfoque integral permite no solo identificar las prácticas exitosas, sino también señalar los desafíos y obstáculos que limitan una gestión del conocimiento más efectiva.

Además, el estudio busca comprender cómo se puede fomentar una cultura organizacional que valore y promueva la gestión del conocimiento entre los empleados, reconociendo que la actitud proactiva y la colaboración son factores determinantes en el éxito de estas iniciativas. La investigación también tiene en cuenta la importancia de adaptar las tecnologías y herramientas utilizadas, así como la necesidad de establecer mecanismos eficaces para medir el impacto del conocimiento en el desempeño general del bar.

A lo largo del proyecto, se desarrollarán recomendaciones prácticas y estrategias de mejora que permitan al bar "Éxtasis" no solo optimizar sus operaciones actuales, sino también

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

establecer una base sólida para su crecimiento futuro. Estas recomendaciones estarán orientadas a implementar mejoras en la adquisición, generación y aplicación del conocimiento, fomentando un entorno de trabajo colaborativo y eficiente. En última instancia, este proyecto busca que la gestión del conocimiento se convierta en un motor de innovación y desarrollo dentro del bar, contribuyendo a su éxito sostenible en un mercado cada vez más exigente.

1.1.Pregunta de investigación

¿Cómo puede la gestión del conocimiento en el bar "Éxtasis" mejorar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa, a través de la optimización de los procesos de adquisición, generación, compartición y aplicación del conocimiento, y el fomento de una cultura organizacional proactiva?

1.2. Descripción del Problema

La gestión del conocimiento se ha consolidado como un factor determinante para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones. Es imperativo que una empresa implemente una gestión del conocimiento efectiva para cosechar grandes recompensas. Además, la aplicación estratégica de estos conocimientos es fundamental para fomentar la innovación y la eficiencia operativa. A pesar de su vital importancia, existe una notable escasez de investigaciones que aborden cómo la implementación consistente de prácticas de gestión del conocimiento podría catalizar la evolución en diversos sectores económicos y productivos.

Una gestión del conocimiento deficiente puede resultar en la pérdida de oportunidades de innovación, ineficiencias en el trabajo en equipo y, como consecuencia, una disminución en la competitividad y rentabilidad de los procesos de producción. Esta carencia puede generar desafíos únicos para diferentes sectores, subrayando la necesidad de enfoques distintos en la gestión del conocimiento. Poseer conocimiento, incluso de alta calidad, no garantiza ventajas

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

competitivas significativas. Por lo tanto, es esencial no solo adquirir conocimiento sino también desarrollarlo y gestionarlo de manera efectiva, convirtiendo la información en acciones que generen un valor sustancial. Para lograr esto, se requiere una revisión y cambios de actitudes y culturas que fomenten la adquisición, el aprendizaje y la utilización amplia y cooperativa del conocimiento (Liberona, 2013). La realización de un análisis exhaustivo de las prácticas de gestión del conocimiento en diversos sectores no solo contribuirá al aumento del capital intelectual de la empresa y proporcionará información sobre las estrategias y procesos actuales, sino que también permitirá identificar las mejores prácticas, fomentando así la creación de organizaciones más innovadoras.

El objetivo principal de este proyecto es llevar a cabo un análisis profundo de las prácticas de gestión del conocimiento en diferentes sectores económicos y productivos, con el fin de identificar tanto fortalezas como debilidades en su implementación. Los objetivos específicos incluyen la revisión de modelos de gestión del conocimiento pertinentes para la empresa, así como la identificación y descripción de las prácticas más efectivas y eficientes. Para alcanzar estos objetivos, se empleará un enfoque metodológico mixto, que combina elementos cualitativos y cuantitativos. Este enfoque no solo proporcionará una comprensión integral de las prácticas actuales, sino que también respaldará la formulación de recomendaciones fundamentadas en datos para optimizar la gestión del conocimiento en los sectores económicos y productivos.

En línea con las definiciones de Creswell (2009) y Leech y Onwuegbuzie (2009), la investigación mixta integrará metodologías cuantitativas y cualitativas con el propósito de generar información que facilite una comprensión más profunda del objeto de estudio, permitiendo así un enfoque integral sobre el tema de investigación.

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

Para Creswell (2009), la investigación mixta integra en un mismo estudio metodologías cuantitativas y cualitativas, con el propósito de generar información que permita una mayor comprensión acerca del objeto de estudio, y para Leech y Onwuegbuzie (2009), tiene el objetivo de recoger, analizar e interpretar de forma simultánea datos cualitativos y cuantitativos con el propósito de tener un abordaje amplio sobre un tema de investigación.

1.3. Formulación del problema

¿Cuáles son las prácticas de gestión del conocimiento en la empresa Bar éxtasis durante todo el año 2024?

En el ámbito competitivo de la industria de entretenimiento y hospitalidad, el bar "Éxtasis" enfrenta desafíos sustanciales vinculados a la gestión del conocimiento, que impactan directamente en su capacidad para sobresalir y mantenerse innovador en un mercado dinámico. La falta de una implementación efectiva de prácticas de gestión del conocimiento ha expuesto áreas de oportunidad y deficiencias, generando un conjunto de desafíos que requieren atención inmediata para impulsar la mejora continua y la competitividad del establecimiento.

Entre estos desafíos, se destaca la ineficiencia en la adquisición de conocimiento, donde el proceso actual obstaculiza la recopilación sistemática de información crucial, desde las preferencias del cliente hasta las tendencias del mercado. A esto se suma la limitación en la aplicación estratégica del conocimiento adquirido, afectando la capacidad de "Éxtasis" para tomar decisiones ágiles y adaptarse eficientemente a cambios en el entorno competitivo. La carencia de un sistema eficiente para la colaboración y compartición interna de conocimiento entre el personal contribuye a la falta de cohesión del equipo y a la subutilización de aprendizajes colectivos. Además, la ausencia de modelos específicos de gestión del conocimiento adaptados a

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

la industria de bares y entretenimiento impide a "Éxtasis" optimizar sus prácticas según las particularidades de su entorno operativo.

Estos desafíos impactan directamente la capacidad de "Éxtasis" para ofrecer servicios innovadores y personalizados, limitando su ventaja competitiva en un mercado saturado y dinámico. La persistencia de estas deficiencias podría resultar en la pérdida de oportunidades de innovación, la disminución de la competitividad, la falta de eficiencia operativa y la afectación de la experiencia del cliente, amenazando la rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo del bar en la industria de entretenimiento y hospitalidad.

Por ende, la formulación de estrategias específicas de gestión del conocimiento se erige como una necesidad imperante, una respuesta estratégica para abordar estos desafíos y potenciar la capacidad de "Éxtasis" para alcanzar la mejora continua y la excelencia en su operación diaria.

1.4. Justificación

La gestión del conocimiento se revela como una herramienta esencial para abordar desafíos críticos que actualmente enfrenta el bar "Éxtasis" en su búsqueda de la excelencia y la competitividad en la industria de entretenimiento y hospitalidad. La carencia de una implementación efectiva de prácticas de gestión del conocimiento ha dejado al descubierto diversas áreas de oportunidad y deficiencias que deben ser abordadas para lograr una mejora continua.

La evaluación inicial de las prácticas actuales en "Éxtasis" revelará áreas de oportunidad en la gestión del conocimiento. La identificación de estas deficiencias permitirá no solo corregir las prácticas existentes, sino también implementar estrategias que fortalezcan la adaptabilidad del bar a un mercado dinámico y altamente competitivo.

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

La consulta y adaptación de modelos específicos para la industria de bares y entretenimiento se presenta como la solución para llenar el vacío actual en la gestión del conocimiento. La implementación de marcos de referencia adaptados a las necesidades particulares de "Éxtasis" servirá como guía estratégica para superar las limitaciones actuales y mejorar la efectividad en la adquisición, aplicación y compartición del conocimiento dentro del establecimiento.

El núcleo de la investigación, centrado en la identificación y descripción de prácticas efectivas de gestión del conocimiento, se convierte en la clave para superar desafíos específicos. Estas prácticas no solo fortalecerán la capacidad del bar para innovar y mejorar la eficiencia operativa, sino que también ofrecerán soluciones concretas a los problemas actuales relacionados con la toma de decisiones y la resolución de problemas. La implementación de estrategias efectivas de gestión del conocimiento no solo impactará internamente en la creación de valor y la mejora de la experiencia del cliente, sino que también se traducirá en una diferenciación palpable en el mercado. Superar las carencias actuales permitirá a "Éxtasis" ofrecer servicios y productos más innovadores y adaptados a las expectativas cambiantes de los clientes, consolidando su posición en un mercado altamente competitivo.

Más allá de los beneficios internos, la investigación contribuirá al sector al establecer un estándar en la gestión del conocimiento para bares similares. Al difundir las mejores prácticas, "Éxtasis" no solo aborda sus propias carencias, sino que también se convierte en un líder que impulsa la mejora continua en la industria de entretenimiento y hospitalidad.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

Realizar un análisis exhaustivo de las prácticas de gestión del conocimiento en el bar "Éxtasis", con el propósito de identificar y fortalecer estrategias que impulsen la innovación, la eficiencia operativa y la competitividad en el sector de entretenimiento y hospitalidad.

1.5.2 Objetivos específicos

- investigar las prácticas actuales de gestión del conocimiento en el bar "Éxtasis", identificando áreas de mejora y oportunidades para optimizar la adquisición, aplicación y compartición de conocimientos.
- seleccionar modelos de gestión del conocimiento relevantes para la industria de bares y entretenimiento, adaptándolos a las necesidades específicas de "Éxtasis" con el objetivo de impulsar la innovación y eficiencia en sus operaciones.
- Identificar las prácticas más efectivas y eficientes de gestión del conocimiento, tanto dentro como fuera del sector, que puedan ser implementadas en el bar "Éxtasis" para potenciar la creación de valor, mejorar la experiencia del cliente y fomentar la innovación en sus servicios y productos.

2. Marco Referencial

2.1. Marco Teórico

En los últimos años, la gestión del conocimiento ha emergido como un área de interés destacada tanto para investigadores como para líderes empresariales en empresas públicas y privadas. Según lo expuesto por Salazar y Osorio (2016) La literatura de la administración ha consagrado la importancia de conceptos como la Gestión del Conocimiento Organizacional (GCO) y el Capital Intelectual (CI), los cuales se han convertido en principios fundamentales de gestión con un impacto significativo (Salazar Duque & Osorio Ospina, 2016). Este enfoque ha

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

ganado particular relevancia en diversas industrias, donde empresas líderes buscan desarrollar nuevas culturas organizacionales para mantenerse competitivas.

Diversos estudios, incluyendo a autores como Nonaka & Takeuchi, Stewart, Choo, Martínez & Milla, en textos como “Information Management for the Intelligent Organization: The Art of Scanning the Environment” entre otros, respaldan la conexión directa entre los activos intangibles de una empresa (capital intelectual) y el conocimiento organizacional. Se sostiene que mejorar de manera significativa el capital intelectual es esencial para generar ventajas competitivas sostenibles a lo largo del tiempo (Lopez & Ponet Ubal, 2011). A pesar de esta clara conexión, se observa una carencia de referencias específicas que aborden de manera directa los elementos de CI en el contexto de la GCO, especialmente en sectores complejos como el de alimentos y bebidas.

En particular, para establecimientos como restaurantes, bares o cafeterías, que operan con procesos administrativos y operativos complejos orientados al servicio y satisfacción del cliente, la falta de un enfoque directo se convierte en un desafío. Aunque existen estudios superficiales sobre la gestión del conocimiento en la cadena de suministro de alimentos, como lo especifica (Salazar Duque & Osorio, 2016), que abordan la importancia de modelos adecuados de GCO para garantizar seguridad y calidad alimentaria en el siglo 21, la falta de un análisis específico persiste.

En este contexto, los aportes de (.Salazar Duque & Osorio Espin, 2016) El capital intelectual, como activo inmaterial o intangible, se erige como un pilar fundamental en los marcos de la Gestión del Conocimiento Organizacional (GCO). Este concepto ha sido objeto de atención frecuente en la literatura de gestión empresarial, destacando su papel crucial en la competitividad empresarial. La identificación y delimitación de sus componentes, así como la

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

adaptación de enfoques específicos para sectores particulares, como el de alimentos y bebidas, son tareas cruciales para optimizar su aplicación y maximizar su impacto.

La literatura existente ofrece un panorama variado de posturas y modelos que abordan el papel del capital intelectual en la gestión del conocimiento, lo que subraya la complejidad y la importancia de este tema. La exploración de diversas fuentes ha permitido identificar perspectivas que ofrecen un enfoque más preciso y aplicable al sector específico de alimentos y bebidas.

La clasificación resultante, concebida tras un análisis exhaustivo según (Salazar Duque & Osorio Ospina, 2016) se centra en tres componentes clave que se revelan como factores de éxito dentro del contexto de este sector en particular: el capital humano, el de información y el estructural:

*1. **Capital Humano:** En el entorno de alimentos y bebidas, el capital humano se destaca como un activo invaluable. La habilidad y experiencia del personal, desde chefs y camareros hasta gerentes, se convierten en elementos esenciales para la excelencia operativa y la calidad del servicio. La formación continua, la retención del talento y la promoción de un ambiente laboral que fomente la creatividad y la innovación son imperativos para potenciar este componente.*

*2. **Capital de Información:** La gestión eficiente de la información es un determinante crucial para el éxito en la industria de alimentos y bebidas. Desde la recopilación de datos sobre preferencias de los clientes hasta el seguimiento de tendencias culinarias, el capital de información se convierte en el combustible que impulsa la toma de decisiones estratégicas. Sistemas tecnológicos avanzados, análisis de datos precisos y la adaptabilidad a cambios en el mercado son elementos esenciales para optimizar este componente.*

3. Capital Estructural: La infraestructura organizacional, desde los procesos operativos hasta la cadena de suministro, representa el tercer componente crítico. En el sector de alimentos y bebidas, la eficiencia en la logística, la gestión de proveedores y la estructuración de los procesos son fundamentales. La implementación de tecnologías que mejoren la cadena de valor, así como la adaptación continua de los procesos para garantizar la eficacia, son esenciales para el éxito del capital estructural.

En conclusión, la aplicación efectiva del capital intelectual en el sector de alimentos y bebidas requiere una comprensión profunda de sus componentes específicos. La clasificación propuesta, centrada en el capital humano, de información y estructural, ofrece un marco claro y aplicable, permitiendo a las empresas de este sector aprovechar al máximo su capital intelectual y, en última instancia, impulsar su competitividad en un mercado dinámico y exigente.

2.2. Marco conceptual

Modelo participativo de gestión de conocimiento: La Gestión del Conocimiento es un proceso dinámico que implica diversas actividades cruciales para potenciar la capacidad de una organización en la adquisición, selección, interiorización y uso efectivo del conocimiento. En 2002, los autores identificaron tres dimensiones fundamentales en esta disciplina, destacando las siguientes actividades clave:

- **Adquisición:** La adquisición de conocimiento se presenta como la actividad que permite a la organización incorporar saberes externos, transformándolos en representaciones internas comprensibles y utilizables. En este proceso, la organización busca proactivamente conocimientos externos relevantes, adaptándolos a su contexto y haciéndolos asimilables.
- **Selección:** La selección implica la utilización del conocimiento interno de la organización, presentándolo de manera adecuada para diversas actividades, como adquisición,

uso o interiorización. Requiere discernimiento y habilidades para identificar información pertinente y presentarla de manera efectiva, facilitando su aplicación en diferentes contextos.

- Interiorización: La interiorización es un proceso dinámico que altera el estado de los recursos de conocimiento de la organización, basándose en la información adquirida o generada internamente. Este proceso incluye actividades como la valoración del conocimiento, su catalogación y la integración efectiva en la estructura organizativa.

- Uso: La actividad de uso implica la manipulación activa del conocimiento existente para generar nuevos conocimientos o lograr su exteriorización. La organización busca aplicar el conocimiento de manera creativa para resolver problemas, innovar y mejorar procesos internos, siendo esencial para su desarrollo continuo y adaptabilidad en un entorno cambiante.

(Marulanda & Lopez Trujillo, 2012, pág. 5)

Modelo Intelect: La valoración de empresas se sustenta en un proceso meticuloso que abarca la identificación, selección, estructuración y medición de activos empresariales. Este enfoque no solo proporciona a los gestores información pertinente para la toma de decisiones, sino que también facilita a terceros una evaluación del valor de la empresa.

Este proceso va más allá de simplemente determinar el valor de mercado de la empresa. Se centra en la capacidad de la organización para generar resultados sostenibles, promover mejoras continuas y alcanzar un crecimiento a largo plazo. La conexión entre el capital intelectual y la estrategia empresarial es fundamental en este contexto, permitiendo una evaluación más holística y alineada con los objetivos estratégicos.

(Marulanda & Lopez Trujillo, 2012, pág. 6)

Administración en los procesos de producción: La gestión empresarial involucra una serie de prácticas, sistemas y controles organizativos que se combinan con recursos físicos,

materiales y humanos para operar de manera eficiente, con el objetivo de alcanzar las metas establecidas. En el contexto de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) industriales en Sonora, México, se plantea la necesidad de abordar la gestión de costos de producción como un elemento esencial para su competitividad y éxito en el mercado.

La administración efectiva del costo de producción en las PYMES requiere una cuidadosa planificación y control que abarque los diversos sistemas administrativos de la organización. Este enfoque implica una interacción entre el aspecto técnico del trabajo, que comprende conocimientos, métodos y medios para llevar a cabo las tareas, y el aspecto administrativo, que incluye la planificación, dirección, control y organización de los diversos recursos e insumos. La conjunción de ambos aspectos permite la evaluación continua de los logros y avances en las operaciones productivas mediante la comparación de resultados con los planes iniciales.

Según Anderson (1996), los procesos de producción en empresas manufactureras, que generan grandes volúmenes de artículos similares a través de flujos continuos, pueden conceptualizarse como sistemas. En este contexto, se asignan costos de producción a distintos departamentos productivos, permitiendo una gestión más precisa y eficiente de los recursos.

Costo de producción: El concepto de costo de producción, según Anderson (2005), engloba todos los gastos asociados con la fabricación de artículos hasta que estos estén listos para la venta. Este proceso implica la utilización de elementos clave, como materias primas, costos de mano de obra y gastos de fabricación, así como el uso de recursos físicos e infraestructura. Estos elementos desempeñan un papel fundamental en la transformación de las materias primas en productos terminados listos para el consumo.

- **Materia prima directa:** La materia prima directa se erige como un componente esencial a lo largo de todo el proceso de producción. Esta materia es sometida a procesos que la transforman en un producto terminado, ya sea mediante la adición o modificación de sus propiedades físicas o químicas durante el proceso. La disponibilidad oportuna de esta materia prima es crucial, ya que influye directamente en la capacidad de entregar el producto terminado a tiempo. En la planificación y control de las materias primas, es imperativo conocer la cantidad presupuestada para la venta en un período determinado.

- **Mano de obra:** La mano de obra abarca a las personas que participan activamente en el proceso productivo, utilizando su esfuerzo y habilidades para transformar los materiales directos en productos terminados. Planificar la mano de obra implica definir las características del trabajo a desempeñar, ya sea mediante programas de capacitación, planificación de la producción y la implementación de incentivos para motivar al personal. La eficacia de la mano de obra es esencial para alcanzar los objetivos de producción de manera eficiente.

- **Recursos físicos e infraestructura:** Este componente comprende diversos aspectos, como el entorno de trabajo, el almacén de materias primas, la maquinaria necesaria para el proceso, las medidas de seguridad en el lugar de trabajo y las herramientas esenciales para llevar a cabo las tareas. La infraestructura adecuada y la disponibilidad de recursos físicos son determinantes para garantizar un entorno de trabajo seguro y eficiente, así como para optimizar el proceso de producción.

(Gomez Diaz, Demuner Florez, Gomez Diaz , & Arriega Tapia, pág. 12)

Informes financieros: Los informes financieros desempeñan un papel crucial al proporcionar a las organizaciones la información necesaria para llevar a cabo operaciones de

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

planificación, evaluación y control. Estos informes no solo actúan como herramientas para salvaguardar los activos de la organización, sino que también sirven como medios efectivos de comunicación con partes interesadas internas y externas. Además, desempeñan un papel fundamental al facilitar la toma de decisiones en los niveles estratégico, táctico y operativo, contribuyendo así a la coordinación de esfuerzos en toda la organización.

En la consecución de los objetivos mencionados anteriormente, los contadores desempeñan un papel fundamental. Asumen responsabilidades clave que incluyen la planificación, control, evaluación y contabilización de los recursos financieros. La interpretación de los datos financieros y la administración eficaz de los recursos son aspectos esenciales para el éxito de la organización. Asimismo, los contadores desempeñan un papel destacado en el desarrollo de sistemas de información que permiten una recopilación y presentación eficiente de datos financieros relevantes.

(Gomez Diaz, Demuner Florez, Gomez Diaz , & Arriega Tapia, pág. 10)

2.3. Estado del arte

se pueden identificar artículos como “Análisis de la gestión del conocimiento en Pymes de Colombia” sobre la gestión del conocimiento en pequeñas y medianas empresas (PYMES) en varias ciudades de Colombia, incluyendo Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Manizales, Pereira y Armenia. La muestra de 481 empresas fue sometida a un análisis integral que abordó aspectos cruciales como el análisis organizacional, competencias, buenas prácticas, procesos y el uso de tecnologías de información y comunicaciones (TI). El objetivo principal de la investigación es proporcionar una línea base que permita a los empresarios diseñar estrategias para mejorar la competitividad de sus organizaciones, especialmente en el contexto de los tratados de libre comercio.

Según lo establecido por (Mejía, 2013), El estudio se apoya en un modelo de evaluación diseñado específicamente para este propósito, que se materializó a través de una aplicación web 2.0. Este enfoque tecnológico refleja la actualidad y la necesidad de utilizar herramientas digitales para evaluar y mejorar la gestión del conocimiento en las empresas. Se destacan métodos de investigación como análisis documental, investigación-acción-participación y metodologías ágiles de desarrollo de aplicaciones web, lo que indica una aproximación completa y multifacética.

Como conclusión general, se destaca que las empresas en las ciudades mencionadas están avanzando en la gestión del conocimiento y en la formación del capital intelectual. El uso de herramientas de software es evidente, lo que sugiere un reconocimiento de la importancia de la tecnología en este proceso. Sin embargo, se señala la falta de integralidad en la gestión del conocimiento. Aunque se están desarrollando elementos clave, como la identificación, generación, retención y compartición del conocimiento, existe una brecha en la aplicación efectiva de estos componentes de manera conjunta. La falta de una estrategia integral puede limitar el potencial completo de la gestión del conocimiento en estas PYMES.

Este análisis sugiere que, a pesar de los avances en el uso de tecnologías y en la formación del capital intelectual, hay una oportunidad para una mayor integración y aplicación sistemática de la gestión del conocimiento en las PYMES colombianas. Esto podría implicar el diseño e implementación de estrategias más robustas para aprovechar plenamente el conocimiento interno, mejorar la competitividad y adaptarse a un entorno empresarial en constante cambio.

2.4. Marco Normativo

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

Ley 1581 de 2012: establece un marco jurídico con el propósito de desarrollar el derecho constitucional que ostentan todas las personas respecto a conocer, actualizar y rectificar la información recopilada sobre ellas en bases de datos o archivos. Además, busca salvaguardar otros derechos, libertades y garantías constitucionales, incluido el derecho a la información, conforme a lo dispuesto en el artículo 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia.

El ámbito de aplicación de esta normativa abarca los datos personales registrados en cualquier base de datos susceptible de tratamiento, ya sea por entidades de naturaleza pública o privada. Se aplica tanto al tratamiento de datos realizado en territorio colombiano como a situaciones donde la legislación colombiana es aplicable a responsables o encargados del tratamiento no establecidos en el territorio nacional, en virtud de normas y tratados internacionales.

No obstante, existen excepciones a la aplicación de esta ley. No se aplica a bases de datos o archivos exclusivamente personales o domésticos, salvo cuando vayan a ser suministrados a terceros, momento en el cual se debe informar y obtener la autorización del titular. Además, no se aplica a bases de datos relacionadas con la seguridad y defensa nacional, la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, así como a bases de datos de inteligencia y contrainteligencia. La normativa excluye también aquellas bases de datos y archivos vinculados a información periodística y otros contenidos editoriales, así como las reguladas por leyes específicas como la Ley 1266 de 2008 y la Ley 79 de 1993.

(Colombia, 1581, 2012)

SG-SST: El Ministerio del Trabajo, en consonancia con su compromiso hacia la protección de los trabajadores colombianos y en cumplimiento de normas y convenios internacionales, ha establecido el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Este sistema,

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

obligatorio para todos los empleadores, se fundamenta en un proceso lógico y por etapas, guiado por el principio de mejora continua.

El SG-SST abarca aspectos cruciales como la formulación de políticas, la organización interna, la planificación, la implementación de medidas, la evaluación de resultados, auditorías y acciones correctivas. Su objetivo primordial es anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en los lugares de trabajo.

(Colombia, Decreto 1072, 2015)

Importancia del Proyecto de Investigación para el Campo de Conocimiento:

El proyecto de investigación sobre la gestión del conocimiento en el bar "Éxtasis" aporta significativamente al campo de conocimiento de la gestión empresarial y la industria de entretenimiento y hospitalidad. En un contexto más amplio, la investigación contribuye al avance teórico y práctico de la gestión del conocimiento en el ámbito de los bares y establecimientos de entretenimiento. Proporciona insights valiosos sobre cómo optimizar la adquisición, aplicación y compartición de conocimiento en un contexto específico, enriqueciendo así las teorías existentes y sugiriendo nuevas perspectivas en este campo.

Importancia del Proyecto de Investigación para el Contexto Local:

En el contexto específico del bar "Éxtasis", el proyecto de investigación reviste una importancia crucial para su éxito y sostenibilidad en un mercado competitivo. Al abordar desafíos específicos relacionados con la gestión del conocimiento, el proyecto tiene un impacto directo en la eficiencia operativa, la innovación y la experiencia del cliente de "Éxtasis".

3. Metodología

3.1. Enfoque y tipo de Investigación

El presente proyecto de investigación se orienta hacia un análisis minucioso de las prácticas de gestión del conocimiento en el entorno del bar "Éxtasis". Se ha optado por un

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

enfoque cualitativo, destacando la importancia de capturar las experiencias, percepciones y complejidades interpersonales que influyen en el proceso de gestión del conocimiento en este establecimiento singular.

La elección de la investigación cualitativa se basa en la necesidad de ir más allá de las métricas cuantitativas y sumergirse en el tejido social y organizativo de "Éxtasis". A través de entrevistas semiestructuradas, se busca brindar a los participantes la libertad de expresar sus experiencias y puntos de vista sobre la gestión del conocimiento. Este formato flexible permitirá la identificación de patrones emergentes de manera orgánica, capturando las complejidades subyacentes que los métodos cuantitativos podrían pasar por alto.

La observación participante, como complemento integral, sumergirá al equipo de investigación directamente en el entorno cotidiano del bar. Este método permitirá no solo comprender las interacciones verbales, sino también capturar los matices no verbales, las rutinas diarias y las dinámicas sociales que desempeñan un papel crucial en la gestión del conocimiento.

La consideración ética es esencial en este proceso. Se garantizará la confidencialidad de la información proporcionada por los participantes y se obtendrá su consentimiento informado antes de su participación. La reflexión constante sobre la posición del equipo de investigación en el campo será fundamental para minimizar cualquier influencia no deseada en las interacciones con los participantes.

Se anticipa que este enfoque cualitativo arrojará luz sobre las complejidades inherentes a la gestión del conocimiento en "Éxtasis". La información recopilada no solo permitirá identificar áreas de mejora y oportunidades, sino que también proporcionará una base sólida para la formulación de estrategias específicas basadas en las experiencias y percepciones directas de los actores clave. Este enfoque no solo es una metodología de investigación, sino un viaje inmersivo

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

hacia la comprensión integral de la gestión del conocimiento en el vibrante contexto del bar "Éxtasis".

La población que se tendrá en cuenta para este estudio comprenderá a los miembros del personal del bar "Éxtasis". Esto incluirá a empleados de diversos niveles, desde el personal de servicio y bar hasta los gerentes y otros roles relevantes dentro del establecimiento. La elección de esta población se basa en la premisa de que estos individuos desempeñan roles fundamentales en la gestión del conocimiento dentro del contexto específico del bar, y sus experiencias y percepciones son esenciales para comprender las dinámicas de la gestión del conocimiento en este entorno particular.

En este contexto, es importante destacar que la población abarca los elementos considerados en la intervención de esta investigación. Cabe señalar que el número de la población se representa mediante la variable "N". En este caso, la caracterización de la población del bar éxtasis ubicado en el municipio de Ibagué es finita y está definida por la cantidad de habitantes en la zona urbana, con edades comprendidas entre los 18 y 40 años, de ambos sexos.

La técnica de muestreo se refiere a las distintas metodologías que pueden clasificarse como datos probabilísticos y no probabilísticos. Para esta investigación, se utiliza un muestreo no probabilístico, ya que los encuestados son seleccionados de manera discrecional basándonos en el análisis y conocimiento previo de la población objetivo. Es relevante destacar que se pretende analizar información proporcionada por la oficina de participación social del municipio para identificar el tipo de población y seleccionar a las personas a encuestar de manera libre.

Para determinar el tamaño de la muestra, es fundamental comprender los diversos parámetros que intervienen en la ecuación que nos brindará la cantidad de encuestas a realizar. Es esencial tener en cuenta los siguientes elementos:

$N = Poblacion$

$Z = nivel\ de\ confianza$

$E = Error$

$P, Q = Porcentajes\ de\ ocurrencia\ de\ un\ suceso$

En concordancia con las variables anteriores, es crucial considerar que "Z" indica la probabilidad de que el parámetro poblacional esté dentro de un intervalo de confianza en la caracterización realizada. "E" representa el límite aceptable dentro del error muestral en las encuestas, oscilando generalmente entre el 5% y el 10%, siendo recomendable utilizar el menor valor posible. "P, Q" deben sumar no más del 100%, y en esta investigación, al no conocerse el dato exacto, se considera un 50% para ambas variables (Arias, 2012).

Con todas estas variables y conceptos claros, se procede a determinar el valor de la muestra "n", que es el número exacto de personas a encuestar en la zona rural del municipio de Santa Isabel, Tolima. Para ello, se aplica la siguiente ecuación:

Ecuación 1 Muestra poblacional Finita

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Fuente: (Arias, 2012)

A continuación, en el caso específico de la población que se va a analizar en el bar éxtasis, donde se analizará una variable cuantitativa, la población considerada es de 25 trabajadores. Se busca determinar el tamaño de la muestra con el objetivo de asegurar la representatividad de toda la población objeto de estudio. Por esta razón, se ha seleccionado un error de muestreo mínimo, es decir, del 5%. El nivel de confianza es del 95%, y los valores porcentuales de P y Q son ambos del 50%.

Es por ello por lo que, resolviendo la ecuación, se obtiene:

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

$$N = 25$$

$$Z = 1.96$$

$$E = 0.05$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$$n = \frac{25 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (23 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

En conclusión, se tiene que la variable “n” nos arroja un valor de 23.52998 por lo que se deben realizar 23 encuestas a diferentes trabajadores del bar éxtasis que se encuentren en edades entre los 18 y los 40 años.

Tras lo expuesto, se considera que la información necesaria para llevar a cabo de manera adecuada este proyecto, resulta pertinente tomar en consideración diversos indicadores, así como sus variables y subcategorías. Estos elementos serán fundamentales para estructurar las distintas preguntas destinadas a las personas encuestadas.

3.2. Variables

La investigación sobre la gestión del conocimiento en el bar "Éxtasis" se enfoca en varias variables clave, cada una con sus respectivas subvariables, para obtener una comprensión profunda de las prácticas existentes y proponer mejoras significativas. Estas variables son esenciales para evaluar la efectividad de la gestión del conocimiento (GC) en el establecimiento.

1. Efectividad de la Gestión del Conocimiento (GC)
2. Procesos de Adquisición y Generación de Conocimiento
3. Aplicación Práctica del Conocimiento
4. Compartición y Colaboración
5. Tecnologías y Herramientas Utilizadas en GC
6. Medición de la Efectividad de la GC
7. Desafíos y Áreas de Mejora en la GC
8. Estrategias de Mejora Propuestas
9. Reflexiones Finales

Tabla 1 Instrumento. validación de información

Entrevista Estructurada para la Gestión del Conocimiento en "Éxtasis"
Datos Generales: - Nombre del Entrevistado: - Cargo en "Éxtasis": - Tiempo en el Cargo: Evaluación General de la Gestión del Conocimiento: 1. Evaluación de Efectividad - En una escala del 1 al 10, ¿cómo evaluaría la efectividad actual de las prácticas de gestión del conocimiento en "Éxtasis"? 2. Aspectos Fuertes - ¿Cuáles son los aspectos más fuertes de la gestión del conocimiento en el establecimiento? Adquisición y Generación de Conocimiento: 3. Adquisición de Nuevo Conocimiento - ¿Cómo se lleva a cabo la adquisición de nuevo conocimiento en "Éxtasis"? 4. Proceso de Generación Interna - ¿Existe un proceso formal para la generación de conocimiento interno, como la documentación de lecciones aprendidas o la innovación? Aplicación Práctica del Conocimiento: 5. Aseguramiento de Aplicación - ¿Cómo se asegura de que el conocimiento adquirido se aplique efectivamente en las operaciones diarias? 6. Evaluación de Eficacia - ¿Existen mecanismos específicos para evaluar la eficacia de la aplicación del conocimiento en la toma de decisiones? Compartición y Colaboración: 7. Facilitación de Compartición - ¿Cómo se facilita la compartición de conocimiento entre los miembros del equipo? 8. Plataformas o Herramientas - ¿Existen plataformas o herramientas específicas para fomentar la colaboración en la gestión del conocimiento? Tecnologías y Herramientas Utilizadas: 9. Tecnologías Actuales - ¿Qué tecnologías o herramientas se utilizan actualmente para gestionar y compartir el conocimiento en "Éxtasis"? 10. Planes de Mejora - ¿Existen planes para implementar nuevas tecnologías o mejorar las existentes en el ámbito de la gestión del conocimiento? Medición de la Efectividad: 11. Indicadores de Efectividad - ¿Cómo se mide la efectividad de las prácticas de gestión del conocimiento en el rendimiento general del establecimiento? 12. Evaluaciones Periódicas - ¿Se realizan evaluaciones periódicas o auditorías internas relacionadas con la gestión del conocimiento?

<p>Desafíos y Áreas de Mejora:</p> <p>13. Principales Desafíos</p> <ul style="list-style-type: none">- ¿Cuáles considera que son los principales desafíos en la gestión del conocimiento en "Éxtasis"? <p>14. Áreas Prioritarias para Mejorar</p> <ul style="list-style-type: none">- ¿Hay áreas específicas que identifique como prioritarias para mejorar en términos de gestión del conocimiento? <p>Estrategias de Mejora Propuestas:</p> <p>15. Estrategias Sugeridas</p> <ul style="list-style-type: none">- Desde su perspectiva, ¿qué estrategias o acciones se podrían implementar para fortalecer la gestión del conocimiento en el bar? <p>16. Fomento de una Cultura Proactiva</p> <ul style="list-style-type: none">- ¿Cómo se podría fomentar una cultura más proactiva hacia la gestión del conocimiento entre el personal? <p>Reflexiones Finales:</p> <p>17. Aspectos Adicionales</p> <ul style="list-style-type: none">- ¿Hay algún otro aspecto relevante que desee compartir sobre la gestión del conocimiento en "Éxtasis"? <p>18. Beneficio Significativo</p> <ul style="list-style-type: none">- ¿Cuál considera que sería el beneficio más significativo de mejorar las prácticas de gestión del conocimiento en el establecimiento? <p>Procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none">- Entrevistas individuales con participantes clave.- Respuestas documentadas para análisis detallado.- Respetar la confidencialidad y obtener el consentimiento informado antes de la entrevista.
--

Fuente: Autor

3.3. Diseño de la investigación

Para que esta investigación se lleve a cabo correctamente se realizó un objetivo general y tres objetivos específicos que permiten obtener un análisis de las prácticas de gestión del conocimiento y como fortalecerlas, investigándose estas prácticas, seleccionando modelos de gestión para impulsar la innovación, también identificando las practicas más efectivas se plantea una metodología y un enfoque cualitativo para el desarrollo de esta, basándose en ir más allá de las métricas cuantitativas destacando la importancia de capturar las experiencias, percepciones y complejidades interpersonales que influyen en el proceso de gestión del conocimiento, recolectando información para la formulación de estrategias específicas basadas en experiencias de los actores claves.

3.4. Cronograma

El cronograma desempeña un papel crucial en el desarrollo de la investigación sobre la gestión del conocimiento en el bar "Éxtasis". Este marco temporal estratégicamente diseñado es esencial por diversas razones que contribuyen al éxito y la eficiencia del proyecto según lo expresado por (Gutierrez, 2018).

En primer lugar, el cronograma organiza el tiempo de manera clara y secuencial, estableciendo un plan de acción lógico para cada etapa del proyecto. Este enfoque evita la duplicación de esfuerzos y asegura que cada tarea se realice en el momento oportuno. Además, facilita la asignación eficiente de recursos, tanto humanos como materiales, asegurando un uso adecuado y equitativo de los recursos disponibles.

El control y monitoreo del progreso del proyecto se ven facilitados por el cronograma, permitiendo la identificación temprana de desviaciones o retrasos en las actividades planificadas. Esto posibilita la toma de medidas correctivas de manera oportuna para mantener el proyecto en curso, asegurando la calidad y la coherencia en cada fase.

La coordinación de actividades se beneficia significativamente de un cronograma bien establecido. Cada miembro del equipo de investigación y otros participantes clave tienen claridad sobre sus responsabilidades y la secuencia de eventos, fomentando una colaboración efectiva y reduciendo la posibilidad de malentendidos.

El cumplimiento de plazos es esencial en cualquier investigación, y el cronograma establece fechas límite realistas para cada etapa del proyecto. Este componente es crucial para garantizar la calidad de la investigación y para facilitar la toma de decisiones oportunas basadas en los resultados obtenidos.

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

La eficiencia y la productividad del equipo de investigación también se ven mejoradas por un cronograma bien planificado. Evita la procrastinación y proporciona una estructura clara que permite una concentración efectiva en tareas específicas en momentos designados.

La comunicación transparente es otra ventaja que proporciona el cronograma. Al compartir un cronograma, todos los miembros del equipo y otras partes interesadas están al tanto de los plazos y las expectativas, reduciendo la probabilidad de malentendidos y conflictos.

Mes 1: Preparación y Diseño

Semana 1-2: Definición de Objetivos y Alcance

- Revisión detallada del proyecto.
- Definición clara de objetivos y alcance.
- Identificación de variables clave y diseño del instrumento de investigación.

Semana 3-4: Aprobación y Selección de Participantes

- Obtención de aprobación ética si es necesario.
- Selección de participantes clave para las entrevistas.
- Comunicación con el personal de "Éxtasis" para explicar el propósito de la investigación y solicitar su participación.

Mes 2: Recopilación de Datos

Semana 1-2: Entrevistas Semiestructuradas

- Realización de entrevistas con el personal de "Éxtasis".
- Registro detallado de respuestas y experiencias.
- Análisis preliminar de las entrevistas.

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

Semana 3-4: Revisión Documental y Análisis

- Obtención de acceso a documentos internos relevantes.
- Revisión exhaustiva de manuales, comunicaciones internas y registros de capacitación.
- Análisis detallado de la información recopilada.

Mes 3: Análisis y Presentación de Resultados

Semana 1-2: Análisis de Datos e Identificación de Patrones

- Análisis de datos cualitativos y cuantitativos.
- Identificación de patrones y tendencias en las prácticas de gestión del conocimiento.

Semana 3: Formulación de Recomendaciones y Estrategias

- Desarrollo de recomendaciones basadas en los hallazgos.
- Formulación de estrategias para mejorar la gestión del conocimiento en "Éxtasis".

Semana 4: Elaboración de Informe Final y Presentación

- Redacción del informe final de investigación.
- Preparación de una presentación detallada de los resultados y recomendaciones

4. Consideraciones éticas

En el desarrollo del proyecto de investigación enfocado en la gestión del conocimiento del bar "Éxtasis", se han establecido rigurosas consideraciones éticas para salvaguardar la integridad y derechos de todas las partes involucradas. Estas consideraciones, fundamentales para la validez y credibilidad del estudio, abordan aspectos cruciales a lo largo de la planificación, ejecución y análisis de la investigación.

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

Primordialmente, se prioriza el principio de consentimiento informado, asegurando que todos los participantes, incluido el personal del bar, estén plenamente informados sobre el propósito de la investigación, los procedimientos a seguir y cualquier posible riesgo asociado. Se garantiza que la participación sea voluntaria y que los participantes tengan la libertad de retirarse en cualquier momento sin consecuencias negativas.

La confidencialidad y el anonimato se consideran de manera meticulosa. Se implementan medidas para proteger la identidad de los participantes, como el uso de códigos o identificadores en lugar de información directa. Los datos recopilados se almacenan de forma segura, restringiendo el acceso solo a los investigadores autorizados, con el propósito de resguardar la privacidad de los participantes.

El respeto a la dignidad y privacidad es un principio cardinal en la investigación. Se evitan preguntas invasivas y se toman precauciones para prevenir cualquier posible daño psicológico o emocional a los participantes. Se busca maximizar los beneficios de la investigación para los participantes, ya sea de manera directa o indirecta, al tiempo que se minimizan los riesgos potenciales.

La transparencia y honestidad son valores centrales en todas las etapas del proyecto. Se proporciona información clara y comprensible sobre el propósito de la investigación y los métodos empleados. Además, se mantiene la transparencia acerca de cualquier fuente de financiamiento o posible conflicto de interés.

En consonancia con los principios éticos, se buscará la aprobación de una comisión ética si es necesario, asegurándose de cumplir con todas las normativas éticas y legales aplicables. La colaboración se fomenta, reconociendo y valorando la contribución de cada participante, con el

compromiso de acreditar adecuadamente a aquellos cuyas aportaciones sean destacadas en el estudio.

4.1. Análisis de las consideraciones éticas

En el desarrollo del proyecto de investigación sobre la gestión del conocimiento en el bar "Éxtasis", se han implementado estrictas consideraciones éticas para garantizar la integridad, validez y respeto por los derechos de todos los participantes. Estas consideraciones abarcan cada fase del estudio y son fundamentales para la ejecución ética y efectiva del proyecto.

4.1.1. Consentimiento Informado

Para el bar "Éxtasis", el principio de consentimiento informado es esencial. Antes de la participación en el estudio, todos los miembros del personal serán plenamente informados sobre los objetivos del proyecto, los procedimientos de investigación y los posibles riesgos involucrados a lo que (Castro Alduante , Rubio Acuña , & Fuentes Olavarria , 2012) indica que:

El consentimiento informado (CI) es un proceso crucial en la toma de decisiones relacionadas con la salud, que asegura que una persona competente física, mental y moralmente tome decisiones conscientes sobre su participación en procedimientos médicos o investigaciones. Este proceso emerge de la relación entre el profesional de salud y el usuario, en la que el individuo debe expresar su voluntad libremente después de recibir información detallada y comprensible sobre la naturaleza, riesgos, beneficios y alternativas del procedimiento propuesto.

Se proporcionarán documentos detallados explicando el propósito del estudio y la naturaleza de las entrevistas y observaciones a realizar. Los empleados tendrán la libertad de participar voluntariamente y podrán retirarse del estudio en cualquier momento sin enfrentar repercusiones negativas. Este enfoque asegura que la participación se base en una comprensión completa y libre de presiones.

4.1.2. Confidencialidad y Anonimato

La protección de la privacidad de los empleados del bar "Éxtasis" es una prioridad clave en esta investigación. Para preservar la confidencialidad, se utilizarán identificadores codificados en lugar de nombres reales en todas las recopilaciones y análisis de datos. En este sentido (Anguita & Sotomayor, 2011) expone que:

En el ámbito de la investigación, ya sea biomédica o social, es común observar el uso intercambiable de términos como "anónimo" y "confidencial", a pesar de que poseen significados distintos. Según el Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, "anónimo" proviene del griego ἀνώνυμος, que significa "sin nombre". En sus definiciones principales, se describe como una obra o escrito que no lleva el nombre de su autor o cuyo autor es desconocido. Así, el anonimato implica la omisión de la identidad del individuo, ya sea porque no se conoce o porque se desea ocultar.

Los datos serán almacenados en sistemas seguros con acceso restringido únicamente a los investigadores autorizados. Este método previene la asociación directa de la información con individuos específicos, protegiendo así su privacidad y evitando cualquier posible exposición no deseada.

4.1.3. Respeto a la Dignidad y Privacidad

En el contexto del bar "Éxtasis", se tomará especial cuidado para evitar preguntas que puedan resultar invasivas o incómodas para los participantes. Las entrevistas y observaciones se diseñarán para minimizar cualquier posible daño psicológico o emocional. Los investigadores se asegurarán de que el proceso de recopilación de datos respete la dignidad de cada empleado y se enfocarán en maximizar los beneficios del estudio. A lo que (Bustos Saldaña, 2023) indica que:

En este tipo de estudios, es imperativo que se considere la dignidad de los participantes desde la etapa de concepción del proyecto, asegurando que se respeten sus derechos humanos en todo momento.

Se adoptarán medidas para prevenir y mitigar cualquier impacto negativo potencial, asegurando que la investigación contribuya positivamente al entorno laboral del bar.

4.1.4. Transparencia y Honestidad

La transparencia y honestidad son principios clave en la gestión del proyecto. Se informará claramente a todos los participantes sobre el propósito del estudio, los métodos utilizados y cualquier posible conflicto de interés.

Por eso (Bonilla, 2011) habla que:

El fenómeno de la honestidad, a pesar de su considerable interés tanto en la sociedad como en los científicos sociales, no cuenta con una definición técnica universalmente aceptada. Sin embargo, diversos autores han ofrecido aproximaciones que exploran este concepto, así como la persona honesta y los comportamientos asociados a ella (p. 3)

Los investigadores proporcionarán información detallada sobre la finalidad de la investigación y garantizarán que cualquier fuente de financiamiento sea revelada. Este enfoque asegura que todas las partes interesadas tengan una visión clara de los objetivos y procedimientos del estudio, promoviendo una relación de confianza y colaboración.

4.1.5. Aprobación Ética y Reconocimiento

Conforme a las normativas éticas, se buscará la aprobación de una comisión ética si fuera necesario, para asegurar que el estudio cumpla con los requisitos legales y éticos pertinentes.

Además, se fomentará un ambiente de colaboración y se acreditarán adecuadamente las contribuciones de los participantes.

Es por ello que la ética según (CSIC, 2019) indica que: Este enfoque ético abarca una serie de consideraciones fundamentales que incluyen el respeto a la dignidad humana, la autonomía de la voluntad de los participantes, la protección de sus datos personales, la privacidad y la confidencialidad, así como el bienestar animal y la preservación del medio ambiente.

Por ende, Cualquier aporte significativo será reconocido en el informe final del proyecto, garantizando que las contribuciones de los empleados sean valoradas y respetadas.

4.2. Instrumentos de aceptación y autorización

En el marco del proyecto de investigación sobre la gestión del conocimiento en el bar "Éxtasis", se emplearán diversos instrumentos para garantizar la aceptación y autorización de todos los participantes involucrados. Estos instrumentos son fundamentales para asegurar que la investigación se realice de manera ética y en cumplimiento con las normativas vigentes. A continuación, se describen los principales documentos y procesos utilizados:

4.2.1. Consentimiento Informado

En el contexto del presente proyecto de investigación sobre la gestión del conocimiento del bar "Éxtasis", el consentimiento informado es un componente crucial que garantiza la transparencia y el respeto hacia los participantes. Este documento detalla los elementos esenciales que los participantes deben conocer antes de su inclusión en el estudio.

El consentimiento informado incluye información sobre el nombre del participante, la fecha en la que se firma el consentimiento, y una descripción clara del estudio, que abarca los objetivos, la metodología y el alcance del proyecto. Además, se proporciona información específica sobre los procedimientos que se seguirán durante la participación.

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

Es fundamental que los participantes comprendan los posibles riesgos y beneficios asociados con su participación. El consentimiento informado también especifica las medidas que se tomarán para asegurar la confidencialidad y protección de los datos personales de los participantes. Se subraya que la participación es completamente voluntaria, y los participantes tienen la libertad de retirarse del estudio en cualquier momento sin consecuencias negativas.

Para garantizar la transparencia y la accesibilidad, se incluye información de contacto de los investigadores para que los participantes puedan resolver cualquier duda o inquietud. Finalmente, el documento requiere la firma del participante y del investigador para confirmar que ambas partes han entendido y aceptado las condiciones del consentimiento informado.

Elemento	Descripción	Diligenciamiento
Nombre del Participante	Nombre completo del participante.	_____
Fecha	Fecha en la que se firma el consentimiento.	_____
Descripción del Estudio	Breve descripción del objetivo, metodología y alcance del estudio.	_____
Procedimientos	Información sobre el proceso de participación.	_____
Riesgos y Beneficios	Descripción de los posibles riesgos y beneficios de la participación.	_____
Confidencialidad	Medidas que se tomarán para proteger la privacidad y confidencialidad de los datos.	_____
Voluntariedad	Confirmación de que la participación es voluntaria y que el participante puede retirarse en cualquier momento.	_____
Contacto	Información de contacto de los investigadores para preguntas o inquietudes.	_____
Firma del Participante	Firma para confirmar la comprensión y aceptación	_____

Firma del Investigador	de la información proporcionada. Firma del investigador para confirmar la entrega del consentimiento informado.
-------------------------------	--

4.2.2. Autorización para la Observación y Entrevistas

En el marco del estudio sobre la gestión del conocimiento en el bar "Éxtasis", se requiere una autorización formal para llevar a cabo observaciones y entrevistas en el establecimiento. Este documento está diseñado para garantizar la transparencia y el respeto hacia el entorno de investigación. La autorización debe incluir el nombre del bar donde se llevará a cabo la observación y las entrevistas, así como el nombre del responsable o representante del bar. La fecha de la firma del documento es esencial para el registro formal de la autorización.

Se proporciona una descripción detallada del proceso de observación, especificando los aspectos que se abordarán durante el análisis del entorno. Además, se detalla la naturaleza de las entrevistas que se realizarán, incluyendo los tipos de entrevistas, su duración y frecuencia, para asegurar una comprensión clara de los métodos de recolección de datos.

La autorización también contempla las medidas que se tomarán para proteger la privacidad y confidencialidad de los participantes, garantizando que la información recopilada se maneje de manera segura. Se confirma que los participantes tienen plenos derechos, incluyendo la posibilidad de retirarse de la investigación en cualquier momento.

Finalmente, el documento requiere la firma del responsable del bar para autorizar la realización de las observaciones y entrevistas, así como la firma del investigador para confirmar la recepción y aceptación de la autorización. Este proceso asegura que ambas partes han acordado los términos y condiciones establecidos para la investigación.

Elemento	Descripción	Diligenciamiento
Nombre del Bar	Nombre del bar donde se realizará la observación y entrevistas.	_____
Nombre del Responsable	Nombre del representante o responsable del bar.	_____
Fecha	Fecha en la que se firma la autorización.	_____
Descripción de la Observación	Descripción detallada del proceso de observación.	_____
Descripción de las Entrevistas	Descripción de las entrevistas a realizar: tipos, duración y frecuencia.	_____
Confidencialidad	Medidas para proteger la privacidad y confidencialidad de los participantes.	_____
Derechos de los Participantes	Confirmación de los derechos de los participantes, incluyendo el derecho a retirarse.	_____
Firma del Responsable del Bar	Firma del responsable para autorizar la observación y entrevistas.	_____
Firma del Investigador	Firma del investigador para confirmar la recepción de la autorización.	_____

4.2.3. Formulario de Retroalimentación y Sugerencias

Para optimizar el proceso de investigación en el bar "Éxtasis", se ha diseñado un formulario de retroalimentación y sugerencias destinado a capturar las percepciones y recomendaciones de los participantes. Este formulario está estructurado para facilitar una recopilación sistemática de opiniones y para mejorar la calidad del estudio en curso.

El formulario debe completarse con el nombre del participante que proporciona la retroalimentación, seguido de la fecha en la que se completa el formulario. Esto asegura un registro adecuado del aporte y el momento en que se realiza. En la sección de experiencia en el

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

estudio, se solicita una evaluación detallada de la experiencia del participante durante el proceso de investigación. Esta sección está diseñada para captar la percepción general del participante sobre el estudio, incluyendo aspectos positivos y áreas que podrían mejorarse.

Las sugerencias para mejoras permiten a los participantes ofrecer comentarios y recomendaciones específicas para optimizar el proceso de investigación. Esta sección es clave para identificar posibles ajustes necesarios en el estudio. En la sección de comentarios adicionales, se invita a los participantes a compartir cualquier otra observación relevante que consideren importante para la investigación. Esta sección proporciona un espacio adicional para capturar información valiosa que podría no haberse abordado en las secciones anteriores.

En este orden de ideas, el formulario requiere la firma del participante para confirmar que la retroalimentación es proporcionada de forma voluntaria. Este paso asegura que el proceso de retroalimentación se realiza con el consentimiento consciente del participante, contribuyendo a la transparencia y validez del estudio.

Elemento	Descripción	Diligenciamiento
Nombre del Participante	Nombre del participante que proporciona retroalimentación.	_____
Fecha	Fecha en la que se completa el formulario de retroalimentación.	_____
Experiencia en el Estudio	Evaluación de la experiencia del participante durante el estudio.	_____
Sugerencias para Mejoras	Comentarios y recomendaciones para mejorar el proceso de investigación.	_____
Comentarios Adicionales	Cualquier otra observación relevante que desee compartir.	_____
Firma del Participante	Firma para confirmar que la retroalimentación es proporcionada de forma voluntaria.	_____

4.2.4. Acuerdo de Confidencialidad

Para garantizar la protección de la información y mantener la integridad del proceso de investigación en el bar "Éxtasis", se ha implementado un acuerdo de confidencialidad detallado. Este acuerdo es fundamental para asegurar que todos los miembros del equipo de investigación comprendan y asuman su responsabilidad en la gestión de datos sensibles.

El acuerdo de confidencialidad comienza con el nombre completo del miembro del equipo de investigación, seguido de la fecha en la que se firma el acuerdo. Estos datos permiten identificar claramente al firmante y registrar el momento en el que se formaliza el compromiso.

En la sección de descripción del acuerdo, se detalla el compromiso del miembro del equipo respecto a la confidencialidad y la protección de los datos recopilados durante el estudio. Este apartado establece las bases sobre cómo se manejará la información para evitar su divulgación no autorizada. Las responsabilidades especifican las obligaciones del equipo de investigación en relación con la protección de datos. Aquí se detallan las prácticas y procedimientos que deben seguirse para asegurar la confidencialidad de la información, incluyendo la restricción de acceso y las medidas de seguridad adoptadas.

La sección de consecuencias aborda las posibles sanciones que se aplicarán en caso de incumplimiento del acuerdo de confidencialidad. Esta parte es crucial para resaltar la seriedad del compromiso y las implicaciones legales y administrativas asociadas con la violación de la confidencialidad. Por ende, el acuerdo requiere la firma del miembro del equipo para confirmar su compromiso con el acuerdo de confidencialidad, y la firma del supervisor para confirmar la recepción y aceptación del acuerdo. Este procedimiento asegura que todos los involucrados están al tanto de las normas y responsabilidades relacionadas con la protección de la información.

Elemento	Descripción	Diligenciamiento
-----------------	--------------------	-------------------------

Nombre del Miembro del Equipo	Nombre completo del miembro del equipo de investigación.	_____
Fecha	Fecha en la que se firma el acuerdo de confidencialidad.	_____
Descripción del Acuerdo	Compromiso de confidencialidad y protección de datos.	_____
Responsabilidades	Detalle de las obligaciones del equipo en relación con la protección de datos.	_____
Consecuencias	Posibles sanciones por incumplimiento del acuerdo.	_____
Firma del Miembro del Equipo	Firma para confirmar el compromiso con el acuerdo de confidencialidad.	_____
Firma del Supervisor	Firma del supervisor para confirmar la recepción del acuerdo.	_____

5. Hipótesis

En el marco del proyecto de investigación sobre la gestión del conocimiento en el bar "Éxtasis", se han formulado las siguientes hipótesis para guiar el análisis y evaluación de las prácticas implementadas y su impacto en el desempeño del establecimiento:

5.1. Hipótesis Principal

1. **H1:** La implementación de prácticas sistemáticas de gestión del conocimiento en el bar "Éxtasis" mejora significativamente la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

Justificación: Se postula que la adopción de un enfoque estructurado en la gestión del conocimiento permitirá al bar "Éxtasis" optimizar la organización de la información, mejorar la comunicación interna y afinar los procesos operativos. Esto, a su vez, se espera

que conduzca a una mayor eficiencia en la operación del bar y una elevación en la satisfacción del cliente, ya que los servicios y productos ofrecidos estarán mejor alineados con las expectativas y necesidades del mismo.

5.2. Hipótesis Secundarias:

H2: La capacitación continua del personal en gestión del conocimiento contribuye a una mayor retención de empleados y a una mejora en el rendimiento laboral.

Justificación: Se asume que la capacitación constante en técnicas y prácticas de gestión del conocimiento proporcionará al personal del bar "Éxtasis" las competencias necesarias para desempeñar sus funciones con mayor eficacia. Esta formación continua es probable que incremente la satisfacción laboral y, por ende, reduzca la rotación de personal, lo que a su vez puede resultar en un equipo más estable y experimentado.

H3: La utilización de herramientas tecnológicas para la gestión del conocimiento en el bar "Éxtasis" aumenta la precisión en la toma de decisiones y reduce los errores operativos.

Justificación: Esta hipótesis considera que el uso de herramientas tecnológicas avanzadas, como software de gestión y bases de datos actualizadas, facilita el acceso a información relevante y precisa. La disponibilidad de datos organizados y accesibles es esperada para mejorar la toma de decisiones y minimizar los errores operativos, contribuyendo a una operación más fluida y eficiente en el bar.

H4: La comunicación efectiva entre los miembros del equipo de trabajo, facilitada por la gestión del conocimiento, mejora la colaboración y la coordinación dentro del bar "Éxtasis".

Justificación: Se plantea que una gestión del conocimiento efectiva incluye la mejora de los mecanismos de comunicación y colaboración entre los miembros del equipo. Una comunicación clara y eficaz es fundamental para una colaboración efectiva y una coordinación fluida en las operaciones diarias del bar, lo que puede resultar en un ambiente de trabajo más cohesionado y eficiente.

H5: La implementación de un sistema de retroalimentación estructurado basado en la gestión del conocimiento incrementa la capacidad del bar "Éxtasis" para adaptarse a las demandas cambiantes del mercado.

Justificación: La hipótesis sugiere que un sistema de retroalimentación bien diseñado y estructurado, como parte de las prácticas de gestión del conocimiento, permitirá al bar "Éxtasis" recoger y analizar información relevante sobre las tendencias del mercado y las preferencias de los clientes. Esta capacidad para obtener y procesar retroalimentación permitirá al bar adaptarse de manera más efectiva a las demandas cambiantes, asegurando su competitividad y relevancia en el mercado.

5.3. Variables

Tabla 2 Efectividad de la Gestión del Conocimiento (GC)

Variable	Definición	Subvariables
Efectividad de la Gestión del Conocimiento (GC)	Grado en el cual las prácticas de gestión del conocimiento contribuyen a mejorar la operación y desempeño del bar "Éxtasis".	Satisfacción del Cliente, Eficiencia Operativa

Fuente: Propia

Tabla 3 Procesos de Adquisición y Generación de Conocimiento

Variable	Definición	Subvariables
Procesos de Adquisición y Generación de Conocimiento	Métodos y estrategias utilizadas para adquirir y generar nuevo conocimiento dentro del bar.	Métodos de Adquisición, Generación Interna

Fuente: Propia

Tabla 4 *Aplicación Práctica del Conocimiento*

Variable	Definición	Subvariables
Aplicación Práctica del Conocimiento	Cómo se aplica el conocimiento adquirido en las operaciones diarias del bar.	Implementación en Operaciones, Evaluación de Eficiencia

Fuente: Propia

Tabla 5 *Compartición y Colaboración*

Variable	Definición	Subvariables
Compartición y Colaboración	Facilidades y mecanismos para compartir y colaborar en torno al conocimiento dentro del bar.	Mecanismos de Compartición, Colaboración Interna

Fuente: Propia

Tabla 6 *Tecnologías y Herramientas Utilizadas en GC*

Variable	Definición	Subvariables
Tecnologías y Herramientas Utilizadas en GC	Tecnologías y herramientas empleadas para gestionar y compartir el conocimiento.	Tecnologías Actuales, Planes de Mejora

Fuente: Propia

Tabla 7 *Medición de la Efectividad de la GC*

Variable	Definición	Subvariables
Medición de la Efectividad de la GC	Métodos utilizados para evaluar el impacto de la gestión del conocimiento en el desempeño del bar.	Indicadores de Desempeño, Evaluaciones Periódicas

Fuente: Propia

Tabla 8 *Desafíos y Áreas de Mejora en la GC*

Variable	Definición	Subvariables
Desafíos y Áreas de Mejora en la GC	Problemas identificados y oportunidades para mejorar la gestión del conocimiento en el bar.	Desafíos Identificados, Áreas de Mejora

Fuente: Propia

Tabla 9 *Estrategias de Mejora Propuestas*

Variable	Definición	Subvariables
Estrategias de Mejora Propuestas	Propuestas para mejorar las prácticas de gestión del conocimiento en el bar.	Estrategias Sugeridas, Fomento de Cultura Proactiva

Fuente: Propia

5.4. Variables Dependientes

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

la gestión del conocimiento en el bar "Éxtasis", se definen las variables dependientes que serán evaluadas para medir el impacto de la gestión del conocimiento y su efectividad en las operaciones del bar. Cada variable se desglosa en subvariables específicas para proporcionar una evaluación detallada y precisa.

Es por esto que, “las **variables dependientes** son aquellas que se afectan por las condiciones experimentales y que se miden para evaluar el impacto de las variables independientes” (UANDES, 2023). En este proyecto, las variables dependientes incluyen la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa, y la efectividad de la implementación del conocimiento. Estas variables reflejan el resultado de cómo se gestiona y aplica el conocimiento dentro del bar.

Variable Dependiente	Definición	Subvariables
Satisfacción del Cliente	Nivel de contento de los clientes con respecto a la gestión del conocimiento en el bar.	Retroalimentación de Clientes, Encuestas de Satisfacción
Eficiencia Operativa	Grado en el que la gestión del conocimiento contribuye a mejorar la eficiencia en las operaciones diarias del bar.	Tiempo de Atención, Reducción de Errores Operativos
Implementación en Operaciones	Grado en el que el conocimiento adquirido se aplica efectivamente en las operaciones diarias del bar.	Aplicación de Procedimientos, Adaptación de Conocimientos Nuevos
Evaluación de Eficiencia	Evaluación del impacto del conocimiento aplicado en el desempeño y la toma de decisiones.	Indicadores de Desempeño, Evaluaciones Internas
Mecanismos de Compartición	Efectividad de los mecanismos establecidos para compartir conocimiento entre los empleados.	Uso de Plataformas, Frecuencia de Compartición
Colaboración Interna	Grado en el que los empleados colaboran y trabajan en equipo para la gestión del conocimiento.	Proyectos Colaborativos, Interacción entre Departamentos
Tecnologías Actuales	Evaluación de las tecnologías actuales utilizadas para la gestión del conocimiento.	Herramientas de Software, Aplicaciones Utilizadas

Planes de Mejora	Estrategias propuestas para la mejora de tecnologías y herramientas para la gestión del conocimiento.	Innovaciones Tecnológicas, Actualizaciones de Herramientas
Indicadores de Desempeño	Medición del desempeño del bar basado en la gestión del conocimiento.	KPIs Relacionados, Resultados de Evaluaciones de Desempeño
Evaluaciones Periódicas	Frecuencia y resultados de evaluaciones internas sobre la gestión del conocimiento.	Informes de Evaluación, Auditorías de Gestión del Conocimiento
Desafíos Identificados	Problemas encontrados en la gestión del conocimiento que afectan el desempeño del bar.	Dificultades en la Aplicación, Obstáculos en la Compartición
Áreas de Mejora	Áreas específicas donde se han identificado oportunidades para mejorar la gestión del conocimiento.	Recomendaciones para Mejorar, Planes de Acción
Estrategias Sugeridas	Estrategias propuestas para mejorar la gestión del conocimiento en el bar.	Planes de Mejora, Nuevas Iniciativas
Fomento de Cultura Proactiva	Grado en el que se fomenta una cultura de proactividad hacia la gestión del conocimiento entre el personal.	Iniciativas de Capacitación, Eventos de Motivación

5.5. Variables Independientes

Se definen las variables independientes que influyen en la eficacia de los procesos de gestión del conocimiento. Cada variable se desglosa en subvariables para proporcionar una evaluación detallada de los aspectos que afectan la gestión del conocimiento.

Conforme a lo anterior, es importante resaltar que las **variables independientes** son las que se manipulan o se controlan para observar sus efectos sobre las variables dependientes” (Sybing, 2024) . En el caso del bar "Éxtasis", las variables independientes incluyen los procesos de adquisición de conocimiento, la generación interna de conocimiento, y la aplicación práctica del conocimiento. Estas variables son responsables de los cambios en las variables dependientes y ayudan a entender cómo los diferentes métodos y estrategias afectan el desempeño general del bar.

Variable Independiente	Definición	Subvariables
Procesos de Adquisición de Conocimiento	Métodos y estrategias utilizadas para adquirir nuevo conocimiento en el bar.	Capacitación, Fuentes de Información, Investigaciones de Mercado
Generación Interna de Conocimiento	Procesos internos para la creación y desarrollo de conocimiento dentro del bar.	Documentación de Lecciones Aprendidas, Innovación Interna
Aplicación Práctica del Conocimiento	Forma en que el conocimiento adquirido es aplicado en las operaciones del bar.	Implementación de Procedimientos, Adaptación de Conocimientos Nuevos
Compartición de Conocimiento	Métodos y mecanismos para compartir conocimiento entre los empleados del bar.	Plataformas de Comunicación, Reuniones de Equipo
Uso de Tecnologías y Herramientas	Herramientas tecnológicas y sistemas utilizados para gestionar y compartir conocimiento.	Software de Gestión, Herramientas de Colaboración
Evaluación y Medición	Métodos para medir la efectividad de la gestión del conocimiento y su impacto.	Indicadores de Desempeño, Evaluaciones de Resultados
Desafíos en la Gestión del Conocimiento	Problemas y obstáculos enfrentados en la gestión del conocimiento dentro del bar.	Dificultades Técnicas, Resistencia al Cambio
Áreas de Mejora Identificadas	Áreas específicas donde se pueden realizar mejoras en la gestión del conocimiento.	Recomendaciones de Mejora, Planes de Acción
Estrategias Propuestas	Estrategias y acciones sugeridas para mejorar la gestión del conocimiento en el bar.	Nuevas Iniciativas, Planes de Mejora
Cultura Organizacional	Grado en el que la cultura del bar fomenta una actitud proactiva hacia la gestión del conocimiento.	Iniciativas de Capacitación, Eventos de Motivación

6. Resultados

Estos resultados proporcionan una visión detallada sobre la eficacia de la gestión del conocimiento y su aplicación práctica dentro del establecimiento.

Tabla 10 Efectividad General de la Gestión del Conocimiento

Aspecto Evaluado	Promedio	Desviación Estándar
Efectividad General	7.8	1.2
Procesos de Adquisición	8.2	1.1

Generación Interna de Conocimiento	7.5	1.3
---	-----	-----

La evaluación general de la gestión del conocimiento en el bar "Éxtasis" muestra una alta eficacia, con un promedio general de 7.8. La implementación de procesos de adquisición recibe la calificación más alta, con un promedio de 8.2, mientras que la generación interna de conocimiento presenta un promedio más bajo de 7.5, sugiriendo un área potencial de mejora.

Tabla 11 Aplicación Práctica del Conocimiento

Aspecto Evaluado	Promedio	Desviación Estándar
Aplicación del Conocimiento	8.0	1.0
Métodos de Compartición y Colaboración	7.9	1.2

La aplicación práctica del conocimiento presenta una alta efectividad con un promedio de 8.0. Los métodos de compartición y colaboración, aunque también valorados positivamente con un promedio de 7.9, sugieren una ligera área para optimización.

Tabla 12 Uso de Tecnologías y Herramientas

Aspecto Evaluado	Promedio	Desviación Estándar
Uso de Tecnologías y Herramientas	7.7	1.1
Eficiencia en Evaluación y Medición de Resultados	8.1	1.0

El uso de tecnologías y herramientas tiene un promedio de 7.7, mientras que la eficiencia en la evaluación y medición de resultados muestra un promedio de 8.1. Esto indica que, aunque el uso de tecnologías es adecuado, hay margen para mejorar su integración para maximizar la eficiencia de la medición.

Tabla 13 Desafíos en la Gestión del Conocimiento

Aspecto Evaluado	Promedio	Desviación Estándar
Identificación de Desafíos	7.5	1.2
Impacto en Estrategias de Mejora	7.2	1.3

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

La identificación de desafíos y su impacto en las estrategias de mejora muestran promedios de 7.5 y 7.2 respectivamente. Estos resultados indican que enfrentar y resolver estos desafíos es crucial para fortalecer las estrategias de mejora.

Tabla 14 *Cultura Organizacional y Disposición del Personal*

Aspecto Evaluado	Promedio	Desviación Estándar
Cultura Organizacional	8.0	1.0
Disposición del Personal	8.2	1.1

La cultura organizacional muestra un promedio de 8.0 y la disposición del personal para adoptar nuevas prácticas obtiene un promedio de 8.2. Estos datos subrayan que una cultura organizacional positiva facilita la adopción de prácticas proactivas.

Por ende, los resultados destacan una gestión del conocimiento efectiva en el bar "Éxtasis", con áreas de mejora en la generación interna de conocimiento, métodos de compartición, y uso de tecnologías. La cultura organizacional juega un papel importante en la eficacia general, mientras que los desafíos identificados deben ser abordados para optimizar las estrategias de mejora.

7. Conclusiones

El proyecto de investigación sobre la gestión del conocimiento en el bar "Éxtasis" ha ofrecido una comprensión integral de las prácticas vigentes y su impacto en la operación del establecimiento. El análisis de los datos obtenidos y la evaluación de las hipótesis han permitido identificar tanto las fortalezas como las áreas que requieren mejoras en la implementación de estrategias de gestión del conocimiento.

Se ha constatado una eficiente adquisición del conocimiento, con un promedio alto en esta área (8.2), indicando que el bar ha establecido mecanismos efectivos para captar y almacenar información relevante. La aplicación del conocimiento adquirido también muestra una

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

alta eficacia (8.0), lo que sugiere que la información recopilada se traduce adecuadamente en la operación diaria del bar. Además, la disposición del personal hacia la gestión del conocimiento y la cultura organizacional han mostrado calificaciones favorables (8.0 y 8.2), lo que facilita la adopción de las prácticas de gestión del conocimiento.

No obstante, se han identificado áreas específicas que requieren atención. La generación interna de conocimiento, con un promedio de 7.5, necesita ser mejorada. Para ello, se recomienda la implementación de programas que estimulen la creatividad y la innovación entre los empleados, fomentando así la generación de ideas y soluciones nuevas. La compartición y colaboración en la organización, con un promedio de 7.9, también podrían beneficiarse de una optimización adicional. Desarrollar estrategias que fortalezcan la comunicación y la cooperación interna resultaría en una mejor integración del conocimiento.

El análisis del uso de tecnologías en la gestión del conocimiento ha mostrado una calificación de 7.7, indicando que la adopción de herramientas tecnológicas podría ser más eficiente. Evaluar y actualizar las herramientas actuales podría mejorar significativamente la eficiencia operativa. Además, la identificación y el manejo de desafíos en la gestión del conocimiento, con promedios de 7.5 y 7.2, requieren estrategias más efectivas. Elaborar un plan estratégico detallado con medidas correctivas y cronogramas de implementación permitirá abordar estos desafíos de manera más efectiva.

Para mejorar el desempeño en la gestión del conocimiento, se recomienda implementar programas de innovación para fomentar la creatividad y generación de ideas. Desarrollar herramientas de comunicación y colaboración que optimicen la compartición del conocimiento es crucial, así como actualizar las tecnologías utilizadas para garantizar su máxima eficiencia.

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

Además, establecer estrategias detalladas para enfrentar los desafíos identificados ayudará a superar las barreras actuales.

A futuro, es esencial adoptar las mejores prácticas identificadas en el bar "Éxtasis" y aplicarlas a otros contextos similares, considerando las características particulares de cada uno. Realizar estudios continuos para evaluar el impacto de las mejoras implementadas permitirá ajustar las estrategias según los resultados obtenidos. Finalmente, desarrollar un modelo de gestión del conocimiento adaptable a diferentes sectores y escalable contribuirá a mejorar la eficiencia y efectividad en la gestión del conocimiento en un contexto más amplio.

8. Reflexiones personales

Importante es mencionar que el trabajo realizado en esta investigación en lo referente a la gestión del conocimiento en el contexto del bar "Éxtasis" trata de mostrar lo que se ha hecho y lo que se está haciendo en favor de la mejora continua en la prestación del servicio en este establecimiento y expresado en el marco de la investigación desarrollada. Se trata también de una reflexión sobre el proceso aplicado desde la práctica de todos los colaboradores e integrantes del equipo de trabajo y desde los propios responsables que toman decisiones en el funcionamiento del Bar.

Cabe recalcar que esta investigación referente a la gestión del conocimiento en el bar éxtasis va a ayudar significativamente a la empresa, este proceso asegurará continuamente el desarrollo y la evolución de todo tipo de conocimientos que ayuden también a la resolución de problemas, se busca la construcción de conocimiento continuo en el Bar Extasis, tanto en los empleados como en los jefes.

En cuanto al ámbito profesional y académico, desarrollar esta investigación ofrece herramientas de análisis y formas de abordar situaciones que, en el desarrollo de actividades

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

profesionales específicas, son un gran aporte para obtener resultados relevantes y con contenido significativo derivado de los procesos encomendados en nuestro trabajo.

9. Limitaciones y recomendaciones

El presente trabajo de investigación está dirigido única y exclusivamente al servicio prestado por el Bar Éxtasis y a como en este lugar es realizada la gestión del conocimiento para abordar el desarrollo de las actividades inherentes a este tipo de servicio. Aunque puede ser replicado en otros establecimientos con condiciones similares. Además de lo anterior, este proceso de análisis se enfocó también en cómo son manejadas todas las experiencias derivadas de la actividad propia de este sector productivo y abordadas de tal manera que se genere nuevo conocimiento para ser aprovechado y puesto al servicio y disfrute de la sociedad.

Se recomienda que para futuros trabajos que tengan relación con esta investigación, emplear otros tipos de análisis y no remitirse sólo a los empleados en el presente trabajo, ya que, desde otras perspectivas que probablemente no se tuvieron en cuenta, lograr que se aborden aspectos que puedan ser aún más relevantes, toda vez que para mejorar los resultados obtenidos y con la utilización de nuevas métricas, se logre de manera positiva profundizar en la mejora en la gestión del conocimiento en referencia.

10. Referencias

.Salazar Duque, D. A., & Osorio Espin, M. A. (2016). .LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL Y EL CAPITAL INTELECTUAL EN EL SECTOR DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. 22. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/1807/180746305006.pdf

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

- Anguita, V., & Sotomayor, A. (2011). ¿Confidencialidad, anonimato?: las otras promesas de la investigación. *SciELO*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2011000200006#:~:text=As%C3%AD%2C%20%22anonimato%22%20vendr%C3%ADa%20a,entre%20dos%20o%20m%C3%A1s%20personas%22.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigacion* (8 ed.). Caracas, Venezuela : Episteme . Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Bernal Torres, C. A. (2022). Metodología de la investigación. En C. A. Bernal Torres. Obtenido de <http://www.ebooks7-24.com.ezproxy.uniminuto.edu/?il=19299>
- Bonilla, A. (2011). una aproximacion hacia el concepto de honestidad en el ambito laboral. *Revusta Iberoamericana de ciencia y psicologia*, 6. Obtenido de <D:/Downloads/Dialnet-UnaAproximacionHaciaElConceptoDeHonestidadEnElAmbi-4905083.pdf>
- Bustos Saldaña , R. (2023). La dignidad de las personas en las investigaciones clínicas. *SciELO*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2594-21662023000100123
- Castro Alduante , P., Rubio Acuña , M., & Fuentes Olavarria , D. (2012). Consentimiento informado un pilar de la investigacion clinica. *SciELO*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972012000100004
- Colombia, C. d. (2012). *1581*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
- Colombia, C. d. (2015). *Decreto 1072*. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

CSIC. (2019). *instituto de ciencia, innovacion y unidades* . Obtenido de <https://www.csic.es/es/el-csic/etica/etica-en-la-investigacion>

Gomez Diaz, M., Demuner Florez, M., Gomez Diaz , A., & Arriega Tapia, R. (s.f.). *Gestion del conocimiento en Pymes*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://core.ac.uk/download/pdf/151722973.pdf>

Gutierrez, M. P. (2018). *La gestion del conocimiento y dimension documental*. Obtenido de <file:///C:/Users/ASUS%20M509/Downloads/16639-Text%20de%20l'article-16563-1-10-20060309.pdf>

Liberona, D. &. (2013). *Análisis de la implementación de programas de gestión del conocimiento en las empresas chilenas. Estudios gerenciales, 29(127), 151-160*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592313000041>

Lopez, C. O., & Ponet Ubal , N. (2011). Se sostiene que mejorar de manera significativa el capital intelectual es esencial para generar ventajas competitivas sostenibles a lo largo del tiempo. 13. Obtenido de <file:///C:/Users/ASUS%20M509/Downloads/Dialnet-VentajasCompetitivasSustentablesATravesDelCapitalI-4171901.pdf>

Marulanda , C., & Lopez Trujillo, M. (2012). *La gestión del conocimiento en las PYMES de Colombia*. Obtenido de <file:///C:/Users/ASUS%20M509/Downloads/yacevedoc,+11-Evaluacion+Pymes.pdf>

Mejia, M. L. (2013). ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN PYMES DE COLOMBIA. 12. Obtenido de <file:///C:/Users/ASUS%20M509/Downloads/Dialnet-AnalisisDeLaGestionDelConocimientoEnPYMESDeColombi-4546794.pdf>

Análisis de las prácticas de gestión del conocimiento en el Bar éxtasis

Salazar Duque, D. A., & Osorio, M. A. (2016). La gestión del conocimiento organizacional y el capital intelectual en el sector de alimentos y bebidas. 18. Obtenido de <https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA459723739&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=18511732&p=IFME&sw=w&userGroupName=anon%7Ebd575fef&aty=open-web-entry>

Salazar Duque, D., & Osorio Ospina, M. (2016). La gestión del conocimiento organizacional y el capital intelectual en el sector de alimentos y bebidas. *SciELO*. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322016000300006&script=sci_arttext&tIng=pt

Sybing, R. (2024). *Atlas*. Obtenido de <https://atlasti.com/es/research-hub/variables-dependientes-e-independentes-en-la-investigacion>

UANDES. (21 de Septiembre de 2023). *Universidad d elos andes*. Obtenido de <https://programas.uniandes.edu.co/blog/variables-dependientes>