

Capítulo 2

Análisis teórico de la gestión del conocimiento desde el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Xóchitl Citlali Hernández Villa

Rosa Isela Aguilar Castillo

<https://doi.org/10.61728/AE20240035>

Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha ido evolucionando con el paso del tiempo en el ámbito empresarial por lo que las organizaciones independientemente de su tamaño han optado por adaptarla como parte de su organización. La época actual está basada en el conocimiento, por lo que el desarrollo de la capacidad de absorción por parte de las empresas es un aspecto crítico del desarrollo empresarial.

La capacidad de absorción de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYME) está determinada en cómo están traduciendo su entorno ambiental como una preocupación en términos de calidad en sus productos o servicios, impactando en la parte económica y la parte ambiental, reflejando interés en adquisición de conocimiento en temas ambientales y su transferencia a la tecnología aplicada.

Derivado de ello el presente capítulo tiene por objetivo contrarrestar los resultados obtenidos conforme a la fundamentación teórica y realizar un análisis teórico de la gestión del conocimiento desde el ámbito de la RSE.

Esta investigación se inicia con una descripción general de la identificación del impacto de la capacidad de absorción en el desarrollo empresarial, se continúa con un bosquejo teórico con la aplicación de la gestión del conocimiento en las organizaciones, en el tercer apartado se busca la RSE como herramienta de gestión del conocimiento.

Impacto de la capacidad de absorción en el desarrollo empresarial

De acuerdo con Carmona, Martín y García (2017) la capacidad de absorción se caracteriza por la adquisición de conocimiento, el cual proviene de fuentes externas. El impacto de la capacidad de absorción, viéndolo desde la gestión del conocimiento, ha impactado de diversas maneras en

el desarrollo empresarial de las organizaciones en muchos ámbitos, de los cuales destacan: la innovación, desempeño y aprendizaje organizacional, con mayor impacto; las TIC con menor impacto; inversión extranjera directa e industria 4.0, entre otras (véase Imagen 1). En su mayoría, el desarrollo empresarial ha impacto de manera positiva, sin embargo, también se destaca un impacto negativo, específicamente en las pymes.

Imagen 1

Capacidad de absorción en el desarrollo empresarial.



Fuente: Elaboración propia con base en Pro Word Cloud.

Son diversas las investigaciones que abarcan la capacidad de absorción en el desarrollo de las organizaciones, destacando las siguientes:

Basándose en la teoría, la capacidad de absorción de conocimiento de las organizaciones puede ayudarlas a organizar o utilizar capacidades dinámicas para mejorar su agilidad y su desempeño. Un estudio de Khan y Tao (2022) realizado a empresas manufactureras, reveló la existencia de una relación positiva entre la capacidad de absorción de conocimiento, la agilidad y el desempeño de innovación de las empresas mediadas por capacidades dinámicas.

Así también la investigación de Ul Haq (2022) relaciona el impacto de Inversión Extranjera Directa (IED) y su capacidad de absorción la innovación, concluyendo que los flujos de IED y el fortalecimiento de la capacidad de absorción interna del país son impulsores esenciales para el desarrollo de ecosistemas nacionales de innovación.

También en la investigación de Elizalde, Rojas y Ochoa (2019) se sustenta que la capacidad de absorción se genera con las actividades no asociadas con I + D que trae como consecuencia el desarrollo de procesos de innovación.

Aunque una investigación de Cassol y Marietto (2021) tuvo como objetivo verificar la relevancia de la capacidad de absorción en la relación entre el aprendizaje organizacional y el desempeño de la innovación en las pymes, se demostró que no es relevante la capacidad de absorción, sino que el aprendizaje organizacional influye de manera positiva en el desempeño y en la capacidad de absorción.

Derivado de que existen investigaciones que afirman una relación positiva existente entre la transferencia de conocimiento y desempeño, los resultados son muy heterogéneos, por lo que de acuerdo con Ortiz et al. (2023), es necesario profundizar sobre el tema para poder explicar por qué muchas pymes que transfieren conocimiento externo no logran aprovechar este conocimiento para mejorar su desempeño. Resultando que la relación entre transferencia de conocimiento y desempeño no fue significativa y que la capacidad de absorción y la capacidad de aprendizaje organizacional desempeñan un papel mediador en la relación entre transferencia de conocimiento y desempeño. Concluyendo que los directivos de las pymes que transfieren conocimientos deben desarrollar capacidades de absorción y aprendizaje para lograr un desempeño superior.

A pesar de las investigaciones de Cassol y Marietto (2021) y Ortiz et al. (2023) afirman una relación negativa de la capacidad de absorción y desempeño en pymes, sin embargo, si se conjunta la capacidad de absorción y la capacidad de aprendizaje; en su conjunto logran el desempeño.

Cabe recalcar que el estudio de Wang et al. (2022) aconseja a los directivos de las organizaciones a dirigir la capacidad de absorción hacia la conversión del valioso conocimiento en un mayor desempeño en innovación. Sin embargo, no comprueban una relación ni positiva ni negativa.

El cuadro 1 resumen que existe en su mayoría relación positiva de la capacidad de absorción y su relación directa con otras variables.

Cuadro 1
Relación directa capacidad de absorción.

Relación Positiva	Autores
Agilidad y desempeño de innovación (empresas manufactureras)	(Khan y Tao, 2022)
Ecosistemas nacionales de innovación	(Ul Haq, 2022)
Procesos de innovación	(Elizalde, Rojas y Ochoa, 2019)
Aprendizaje organizacional	(Cassol y Marietto, 2021)
Relación negativa	Autores
Desempeño (pymes)	(Cassol y Marietto, 2021) (Ortiz et al., 2023)

Fuente: Elaboración propia con base en: (Khan y Tao, 2022) (Ul Haq, 2022) (Elizalde, Rojas y Ochoa, 2019) (Cassol y Marietto, 2021) (Ortiz et al., 2023).

Aplicación de la gestión del conocimiento en las organizaciones

En la investigación de Al-Tabbaa y Zahoor (2024) mencionan que las pymes con su capacidad pueden comprender como impulsar sus estrategias. Por su parte, Rosado, Bermon y Osorio (2022), con base en la teoría de la firma, la Visión de la Firma Basada en Recursos (RBV) y la Visión de la Firma Basada en el Conocimiento (KBV), discuten la relación entre la gestión del conocimiento y las capacidades dinámicas, argumentando que la gestión del conocimiento permite la renovación estratégica de las organizaciones.

Como ya se ha mencionado que la capacidad de absorción se refiere a la adquisición de conocimiento, se continua con el término de gestión de conocimiento, que de acuerdo con Villasana, Hernández y Ramírez (2021, p. 56) “es un método de gestión o disciplina emergente que busca utilizar el conocimiento generado de manera estructurada y sistemática para alcanzar metas y optimizar la toma de decisiones”. Destacándose lo considerado anteriormente por la capacidad de absorción que son: innovación, desempeño y aprendizaje organizacional, siendo integrados por primera vez los negocios sociales y la creación de valor (véase imagen 2).

Imagen 2

Gestión del conocimiento en las organizaciones.



Fuente: Elaboración propia con base en Pro Word Cloud.

La gestión del conocimiento ha sido estudiada en diversos ámbitos, y de acuerdo con la revisión de la literatura exclusivamente en las pymes de las investigaciones de Cerchione, Esposito y Spadaro (2016), Durst, Edvardsson, y Foli (2023) y Massaro, et al. (2016) se destaca que en los últimos años la tendencia de trabajos sobre el tema está creciendo e involucra una variedad de enfoques, metodologías y modelos provenientes de diferentes áreas de investigación. Dado que la literatura existente sobre gestión del conocimiento revela el papel del conocimiento en el proceso de creación de nuevas empresas, Maalaoui, Le Loarne y Razgallah (2020) sostienen que dicha literatura puede responder a las preocupaciones y exige más investigaciones para examinar el emprendimiento social.

Así pues, la gestión del conocimiento es uno de los temas más deliberados en la gestión estratégica. El área de discusión más destacada es el papel de la gestión del conocimiento en la mejora del desempeño organizacional de acuerdo con las investigaciones de Abeh, Talib y Mohammed (2021) y Inkinen (2016). Ambos autores revisaron la literatura empírica sobre la relación entre los procesos de gestión de conocimiento y el desempeño de las organizaciones. Los hallazgos de Abeh, Talib y Mohammed (2021) indican que la aplicación de procesos de gestión del conocimiento influye significativamente en la innovación, el éxito empresarial, la ventaja competitiva, la eficiencia y otros resultados de

desempeño. Sin embargo, destacan que, a pesar de estas importantes relaciones, existen oportunidades para realizar estudios adicionales para evaluar su impacto en otros sectores económicos y regiones geográficas. Por otro lado Inkinen (2016) encuentra el desempeño de las organizaciones gracias a la gestión del conocimiento basada en las prácticas organizacionales y gerenciales.

Por otra parte, la investigación de Farooq (2019) vincula a la gestión del conocimiento con la creación de valor, es decir, gracias al vínculo de ambos se puede lograr en una organización la ventaja competitiva, pero desde la gestión del capital social, el cual incluye procesos generales de gestión del conocimiento dentro de los que se destacan: la orientación al aprendizaje, el intercambio de conocimientos, la memoria organizacional y la reutilización del conocimiento.

Por otro lado, la investigación reciente de Shekhar y Valeri (2023) comprueban que las prácticas de gestión del conocimiento fomentan el crecimiento de las pymes, permiten que la innovación crezca dentro de las organizaciones, mejoran la satisfacción del cliente y reducen el ausentismo y el desgaste de los empleados.

Cordeiro et al. (2023) descubrieron que el uso de técnicas de gestión del conocimiento para optimizar el desempeño empresarial genera ventajas competitivas para las pymes. También demuestran la propensión y el interés de estas por utilizar la gestión del conocimiento. Sin embargo, algunas barreras podrían dificultar la implementación de este enfoque.

En particular Farooq (2023) realizó un análisis bibliométrico tomando como referencia las bases de datos especializadas partiendo desde el año 1988 hasta 2021 en donde se destaca una relación positiva entre la gestión del conocimiento y el desempeño de las organizaciones.

El cuadro 2 nos detalla los beneficios que han obtenido las organizaciones en la aplicación de la gestión del conocimiento, los cuales a diferencia de la capacidad de absorción, no se encontraron perjudicaciones, es decir, cosas negativas derivadas de la gestión de conocimiento.

Cuadro 2*Beneficio aplicación gestión del conocimiento.*

Aplicación en organizaciones	Autores
Creación de nuevas empresas	(Maalaoui, Le Loarne y Razgallah, 2020)
Desempeño organizacional: innovación, éxito empresarial, ventaja competitiva, eficiencia y otros resultados de desempeño.	(Abekh, Talib y Mohammed, 2021)
Desempeño: prácticas organizacionales y gerenciales	(Inkinen, 2016)
Ventaja competitiva gestionando el capital social	(Farooq, 2019)
Crecimiento, innovación, satisfacción al cliente, reducción de ausentismo y desgaste de empleados	(Shekhar y Valeri, 2023)
Ventaja competitiva PyMEs	(Cordeiro, et al., 2023).
Desempeño	(Farooq, 2023)

Fuente: Elaboración propia con base en (Maalaoui, Le Loarne y Razgallah, 2020), (Abekh, Talib y Mohammed, 2021), (Inkinen, 2016) (Farooq, 2019) (Shekhar y Valeri, 2023) (Cordeiro, et al., 2023), (Farooq, 2023).

La RSE como herramienta de gestión del conocimiento

De acuerdo con Asumah, Antwi-Boateng y Benneh (2023) ante un entorno en constante evolución, es necesario que las empresas adquieran conocimiento más profundo del mercado, y una vez obtenido eso se deben concentrar en la capacidad para lograr la sostenibilidad de las pymes, para lo cual se pueden apoyar de la RSE.

Con relación a una definición de RSE que encaja en la gestión del conocimiento es la adquisición y puesta en práctica de conocimiento para que una organización obtenga beneficios en tres ámbitos, es decir, el económico, social y ambiental. Basándose en las definiciones de la capacidad de absorción y la gestión del conocimiento antes mencionadas, podemos decir que existe un vínculo total con la RSE ya que esta se basa

en la teoría de los stakeholders, quienes son los clientes, empleados, accionistas, proveedores, sociedad y gobierno, dicha teoría fue acuñada por Freeman (1993), o también conocida como la teoría de las partes interesadas, y dichas partes interesadas son dentro del ámbito interno, pero también del externo a la organización, las cuales se mencionaron anteriormente.

Así mismo, como anteriormente se analizó los beneficios y relación positiva y en unas partes negativas tanto de la capacidad de absorción como de la gestión del conocimiento, la RSE tampoco se queda atrás, la cual está comprobado científicamente que genera grandes beneficios a favor de las organizaciones los cuales, de acuerdo con Jaimes, Jacobo y Ochoa (2021), se detallan en el cuadro 3.

Cuadro 3
Impacto de la RSE en las organizaciones.

Relación positiva de la RSE con
Compromiso organizacional
Reputación corporativa y satisfacción del cliente
Desempeño financiero
Desempeño competitivo
Eficiencia, satisfacción de las partes interesadas y reputación corporativa
Innovación y desempeño organizacional
Voluntarismo de los empleados
Desempeño organizacional y programas de gestión de la calidad
Compromiso organizacional y satisfacción laboral
Identificación organizacional
Intención de compra de los clientes

Fuente: Elaboración propia con base en (Jaimes, Jacobo y Ochoa, 2021).

Es importante recalcar que dentro de la capacidad de absorción y gestión del conocimiento se destacó el desempeño organizacional, y con la RSE no es la excepción. Por lo tanto, como ya se analizó en la parte teórica de la capacidad de absorción y la gestión en conocimiento dentro de las organizaciones, han obtenido beneficios, por lo tanto, la RSE puede ser una herramienta clave para la gestión del conocimiento ya que hoy en

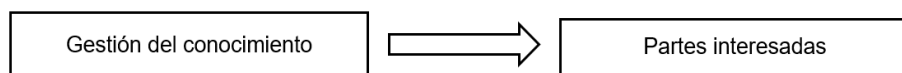
día las organizaciones, de acuerdo con las investigaciones previamente analizadas, muestran su interés en la adquisición de conocimientos en diversos ámbitos y dicho conocimiento debe adaptarse a su entorno, y ese entorno sin duda es la teoría de los stakeholders.

En suma, la RSE y el entorno basado en la teoría de los stakeholders son las diversas partes interesadas dentro y fuera de la organización. Entonces, es fundamental que las organizaciones que gestionen el conocimiento lo vean desde la perspectiva de los clientes, de los trabajadores, de la sociedad, de las organizaciones no gubernamentales y alguna otra parte interesada en dicha organización. Por lo tanto, la RSE junto con la gestión del conocimiento, definitivamente, existe una vinculación, porque si se gestiona el conocimiento pero descuidando el entorno, es decir, a las partes interesadas, no se estaría logrando los beneficios empresariales dentro de las organizaciones. Que como ya se destacó, el principal es el desempeño organizacional, sin embargo, la fusión de ambos conceptos o ver la RSE como una herramienta de gestión de conocimiento impactará a grandes beneficios dentro de las organizaciones.

La figura 1 nos muestra el análisis teórico que existe entre la RSE viéndolo desde las partes interesadas con la gestión del conocimiento, recalcando la RSE aplicando la gestión del conocimiento como una herramienta fundamental.

Figura 1

Gestión de conocimiento y las partes interesadas.



Fuente: Elaboración propia.

Metodología aplicada

Se llevó a cabo una investigación a través de un método de análisis y síntesis, el alcance descriptivo, así como de tipo transversal y con un diseño no experimental. Con el objetivo de realizar un análisis teórico entre la gestión del conocimiento y la RSE para ello, se tomaron como

fuentes de información los artículos de las bases de datos: Web of Science, EBSCO, Emerald y Science Direct de los últimos diez años. Los cuales permitieron sustentar teóricamente esta investigación.

Conclusiones

Se destaca el vínculo de la capacidad de absorción y la gestión del conocimiento vinculándose ambos con la innovación, desempeño y aprendizaje organizacional tal como se describió en el cuadro 1. Sin embargo, es importante recalcar que Khan y Tao (2022), UI Haq (2022) y (Elizalde, Rojas y Ochoa (2019) fueron quienes resaltaron la relación positiva de la capacidad de absorción con la innovación. También la innovación, desempeño y aprendizaje organizacional son términos que dependen uno de otro, pero es importante destacar que la capacidad de absorción se refiere a la adquisición de conocimientos y la gestión involucra un proceso más detallado, pero se enfoca en aplicar dicho conocimiento.

Es fundamental mencionar que, a diferencia de la capacidad de absorción, no se encontraron perjudicaciones, es decir, cosas negativas derivadas de la gestión de conocimiento, de acuerdo con el desglose del cuadro 2 son siete los beneficios que obtienen las organizaciones por aplicarlas, resaltando el desempeño por Abeh, Talib y Mohammed (2021), Inkinen (2016) y Farooq (2023).

Como ya se analizó teóricamente, si se aplica la gestión del conocimiento directamente se vincula con la RSE ya que esta se sustenta en la teoría de las partes interesadas, la cual abarca el entorno tanto interno como externo de las organizaciones. Y como se pudo destacar en el cuadro 2 y cuadro 3 ambas presentan beneficios y relación positiva a las organizaciones.

Se concluye que si se fusionan ambas partes (gestión del conocimiento y RSE) se contribuirá satisfactoriamente al éxito organizacional.

Referencias

- Abeh, A., Talib, N. A. y Mohammed, S. (2021). Knowledge management processes and organisational performance: a systematic review. *International Journal of knowledge management studies*, 12(4) 352-374. Doi: 10.1504/IJKMS.2021.118346
- Al-Tabbaa, O. y Zahoor, N. (2024). Alliance management capability and SMEs' international expansion: The role of innovation pathways. *Journal of Business Research*, 171 1-16. Doi: 10.1016/j.jbusres.2023.114384.
- Asumah, S., Antwi-Boateng, C. y Benneh, F. (2023). Eco-dynamic capability: A surest way to sustainability performance of SMEs? *IIMBG Journal of Sustainable Business and Innovation*, 2(1) 24-42. Doi: 10.1108/IJSBI-08-2023-0043
- Carmona, P. J., Martín, R. y García, V. J. (2017). Aplicación de la teoría de las capacidades dinámicas a la empresa Decathlon S. A. en la ciudad autónoma de Ceuta. En Alcántara J. M., et al. ((Ed.), *Investigación e Innovación en el Ámbito Universitario. Tendencias ante los Retos Actuales de la Sociedad* (365-378). España: EOS.
- Cassol, A. y Marietto, M. L. (2021). The effects of organizational learning and absorption capacity on the performance of product innovation in small and medium-sized enterprises. *International Journal of Innovation*, 9(2) 322-352. Doi: 10.5585/iji.v9i2.19463
- Cerchione, R., Esposito, E. y Spadaro, M. R. (2016). A literature review on knowledge management in SMEs. *Knowledge Management Research & Practice*, 14(2), 169-177. DOI: <https://doi.org/10.1057/kmrp.2015.12>
- Cordeiro, E.R. et al. (2023). Knowledge management in small and medium enterprises: a systematic literature review, bibliometric analysis, and research agenda. *Journal of Knowledge Management*. Doi: 10.1108/JKM-10-2022-0800
- Durst, S., Edvardsson, I. R. y Foli, S. (2023) Knowledge management in SMEs: a follow-up literature review. *Journal of knowledge management*, 27(11) 25-58. Doi: 10.1108/JKM-04-2022-0325
- Elizalde, L. C., Rojas, F. y Ochoa, R. L. (2019) Innovación No I + D en

- Colombia: un análisis desde la capacidad de absorción. *SUMNEG*, 10(23) 168-177. <http://dx.doi.org/10.14349/sumneg/2019.V10.N23.A9>
- Farooq, R. (2019). Developing a conceptual framework of knowledge management. *International Journal of innovation science*, 11(1), 139-160. Doi: 10.1108/IJIS-07-2018-0068
- Farooq, R. (2023). Knowledge management and performance: a bibliometric analysis based on Scopus and WOS data (1988-2021). *Journal of knowledge management*, 27(7), 1948-1991. Doi: 10.1108/JKM-06-2022-0443
- Freeman, E. (1983). Stockholders and Stakeholders: A New Perspective on Corporate Governance. *California Management Review*, 25(3), 88-106.
- Inkinen, H. (2016). Review of empirical research on knowledge management practices and firm performance. *Journal of knowledge management*, 20(2), 230-257. Doi: 10.1108/JKM-09-2015-0336
- Jaimes, M. A., Jacobo, C. A. y Ochoa, S. (2021). Los beneficios de la responsabilidad social empresarial: una revisión literaria. *Revista tiempo&economía*, 8(2), 201-210. DOI: <https://doi.org/10.21789/24222704.1720>
- Khan, A. y Tao, M. (2022). Knowledge absorption capacity's efficacy to enhance innovation performance through big data analytics and digital platform capability. *Journal of Innovation & Knowledge*, 7(3), 1-13. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100201>
- Maalaoui, A., Le Loarne, S. y Razgallah, M. (2020). Does knowledge management explain the poor growth of social enterprises? Key insights from a systematic literature review on knowledge management and social entrepreneurship. *Journal of Knowledge Management*, 24(7), 1513-1532. Doi: 10.1108/JKM-11-2019-0603
- Massaro, M. et al. (2016). Knowledge management in small and medium enterprises: a structured literature review. *Journal of knowledge management*, 20(2), 258-291. Doi: 10.1108/JKM-08-2015-0320
- Ortiz, M. F. et al. (2023). Knowledge transfer and superior performance in entrepreneurial SMEs in emerging countries: the mediating role of absorption and learning capabilities. *Small Enterprise research*. 30(3), 343-373. <https://doi.org/10.1080/13215906.2023.2279040>

- Rosado, L.A., Bermon, L. y Osorio, A. A. (2022). La relación entre la gestión del conocimiento y las capacidades dinámicas. *Pensamiento & Gestión*, 53(8), 1-25. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762022000200008&lng=en&tlng=es.
- Shekhar y Valeri, M. (2023). Trends in knowledge management research in small businesses. *European Business Review*. 35(5), 573-599. Doi: 10.1108/EBR-10-2022-0200
- Ul Haq, N. (2022). Impact of FDI and its absorption capacity of the national Innovation Ecosystems: Evidence from the largest FDI Recipient countries of the world. *Foreign Trade Review*, 58(2), 259-288. Doi: <https://doi.org/10.1177/00157325221077007>
- Villasana, L. M., Hernández, P. y Ramírez, É. (2021). La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura. *Trascender, Contabilidad y Gestión*. 18, 53-78. DOI: <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.128>
- Wang, G. L., et al. (2022). The impact of advanced manufacturing technology (AMT) application on product innovation performance: a model of mediated moderated effect. *International Journal of innovation science*. 15(3), 457-478. DOI: 10.1108/IJIS-06-2021-0108