

ANÁLISIS BIBLIOMÉTRICO DE PUBLICACIONES SOBRE RETENCIÓN DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN CON GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Andrea Hurtado Ayala¹

José Luis Duque Ceballos²

Resumen: Este trabajo tiene como objetivo identificar la relación existente entre retención del personal y gestión del conocimiento expuestos en la literatura especializada. Para su desarrollo, se realiza un análisis bibliométrico enfocado en examinar artículos científicos obtenidos de las bases de datos *Scopus* y *Web of Science*. Este ejercicio permite obtener diversos indicadores que dan cuenta del estado de la investigación, ahondando en los enfoques teóricos, abordajes metodológicos, tendencias y hallazgos de la literatura consultada, para realizar un análisis de los artículos que arroje un panorama descriptivo e interpretativo de la relación existente entre retención del personal y gestión del conocimiento.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, retención del personal, recursos humanos, bibliometría.

JEL Cod: J24, D83.

¹ Institución Universitaria Antonio José Camacho. ahurtado@admon.uniajc.edu.co

² Universidad Santiago de Cali - Institución Universitaria Antonio José Camacho. josécamachoseduque@usc.edu.co

INTRODUCCIÓN

El conocimiento se considera un activo más para las organizaciones, dado que permite transformarlas y contribuir a un mejor desempeño (Beazley et al., 2002). De acuerdo con esto, surge la gestión del conocimiento definida por Nonaka y Takeuchi (1995) como la capacidad de las empresas para crear nuevos conocimientos, difundirlos por toda la organización y transformarlos en productos y servicios. A través de la gestión del conocimiento se busca mejorar la comunicación entre las diferentes jerarquías en la organización y promover una cultura de intercambio de conocimientos. Sin embargo, el éxito de este proceso de gestión enfrenta barreras porque los empleados no siempre comparten la suficiente información, limitando la accesibilidad y la utilidad del conocimiento de la organización (Kumar y Amwarul, 2015).

Al respecto, Millar et al. (2016) plantean que puede haber incentivos organizacionales y personales para no compartir el conocimiento, o los empleados no se sienten comprometidos con los objetivos de la organización cuando no ven las oportunidades de ascender en la organización en el largo plazo. Ante esto, Osterloh y Frey (2000) señalan que, dada la importancia de la gestión del conocimiento para obtener ventajas competitivas, se debe indagar sobre las motivaciones que requieren los empleados para generar y transferir el conocimiento.

Una de estas motivaciones se enfoca en la retención del personal, que resalta el nivel de satisfacción que tiene un empleado para que se quede o deje una organización (Kreisman, 2002). Es así como, la retención del personal también se ha constituido en un importante tema de investigación, dada su relevancia para que una empresa siga siendo competitiva, sobre todo ante fenómenos actuales como la globalización y

el cambio tecnológico que demandan un desarrollo del personal que sea sostenible (Conner, 2000).

En este sentido, esta investigación parte de dos importantes ejes de interés actual en el ámbito organizacional: la gestión del conocimiento y la retención del personal, buscando enlazar estas dos temáticas para analizar la relación entre ambas, teniendo en cuenta que el conocimiento de las personas es fundamental para el éxito de las organizaciones, por ende, lo es la retención de empleados con conocimientos desarrollados a lo largo del tiempo (Millar et al., 2016). Esta relación se analiza mediante un análisis bibliométrico que permita identificar el estado actual de la investigación y realizar una caracterización de la producción científica que relaciona ambas temáticas. Por lo tanto, el diseño metodológico parte de un ejercicio bibliométrico donde se analizan los contenidos de las publicaciones por medio de indicadores de contenido, de productividad, de colaboración, entre otros (Pizarro, 2019). Resultado de esta descripción, los autores se plantearon un esquema de análisis donde se arrojarán orientaciones teóricas con respecto a la relación entre retención del personal y gestión del conocimiento.

En este orden de ideas, en la primera parte del estudio se definen unos antecedentes teóricos con respecto a la gestión del conocimiento y la retención del personal. Posteriormente, se describen los aspectos metodológicos utilizados para depurar y analizar la información. Seguidamente, se realiza la presentación de los resultados del análisis bibliométrico que sirve de insumo para realizar la revisión bibliográfica donde se identificará la relación entre gestión del conocimiento y retención del personal.

MARCO TEÓRICO

Retención del personal

Retener el personal de la organización ha sido siempre uno de los mayores retos en una organización. Las tendencias fluctuantes de la economía hacen que las personas cambien constantemente sus aspiraciones y por ello, tienden a buscar nuevas oportunidades laborales que llenen esas nuevas aspiraciones. Para las empresas, estos constantes movimientos por parte de las personas en el ámbito laboral afectan la estabilidad de las organizaciones, que para mantener o mejorar su competitividad, deben retener su personal más talentoso. Para ello requieren implementar diversas prácticas de recursos humanos. (Conner, 2000).

Existen diferentes perspectivas entorno al concepto de retención del personal. Borgohain (2010) señala que la retención es una capacidad organizacional para que los empleados continúen en la organización por un largo periodo de tiempo. Armstrong y Taylor (2014) consideran que la retención es un método para crear y promover una serie de prácticas y políticas dirigidas a satisfacer las necesidades de los empleados. Según Guma (2011) uno de los principales objetivos de la retención es reducir la rotación voluntaria no deseada de personas valiosas para la organización. Adicionalmente, la retención del personal también es analizada en términos de los costos que genera. Allen et al. (2001) reconoce que los costos relacionados con contratación, selección y capacitación de nuevos empleados suelen ser superiores que el salario anual de ese nuevo empleado Ríos de Deus, M (2018), sin contar con los costos ocasionados por las contingencias laborales que se generan, retrasos, pérdida de información o memorias organizacionales, entre otros.

Para explicar la retención del personal, se han utilizado diversas teorías, entre ellas:

Teoría del Capital Humano: esta teoría propone que la decisión de permanecer o no en una empresa implica la evaluación de costos y beneficios, donde dicha decisión, se presenta si el valor actual de los retornos asociados con la rotación es superior a los costos monetarios y psicológicos de irse de la organización (Huang et al., 2007).

Teoría del Intercambio social: esta teoría propone que el comportamiento de una persona refuerza el comportamiento de otra y viceversa, manteniéndose así la relación (Gentry et al., 2007). Esta es una norma de intercambio social que implica que “nosotros ayudamos a quien nos ayuda”, por ello, se ha establecido que el reconocimiento y empoderamiento son favores recíprocos, dándose un intercambio de resultados entre empleados a cambio de apoyo y trato justo (Paille, 2012).

Teoría Basada en los recursos: propone que el foco de las habilidades críticas de los empleados para alcanzar la productividad y competitividad organizacional, deben desarrollarse y mantenerse por medio de procesos, estrategias y prácticas, mientras que aquellas habilidades de menor valor deberían subcontratarse (Tzafrir et al., 2004). Esta teoría plantea que la organización debe invertir en recursos únicos e inimitables que sean fuente de ventajas competitivas, tales como sistemas de gestión de recursos humanos, programas de desarrollo profesional, oportunidades de promoción, etc. (Ortlieb y Sieben, 2002).

Modelo volumen de ventas Price-Mueller: este modelo identificó los antecedentes de la satisfacción laboral y la intención de abandonar un empleo mediante los siguientes supuestos: el aumento de la oportunidad laboral produce mayor intención de retención, las obligaciones de parentesco producen menos intenciones de rotación, la participación

laboral impacta positivamente en la satisfacción y reduce la rotación, el estrés laboral reduce la rotación (Price, 2001).

Gestión del Conocimiento

El conocimiento tiene diferentes definiciones, por ejemplo, Polanyi (1966) el conocimiento es una capacidad de hacer algo o resolver problemas basándose en la experiencia. Por su parte, Alavi y Leider (1999) señalan el conocimiento como un tipo de información, como un estado de la mente que se centra en comprender y asimilar esta información, como un objeto que puede almacenarse y manipularse, como un proceso donde se aplica experiencia, como un mecanismo de búsqueda de información, y como una capacidad o competencia. En general, el conocimiento suele ser interpretado como un recurso indispensable para una organización, que debe ser movilizado para generar ventajas competitivas, y suele definirse una dimensión tácita y explícita. El conocimiento tácito es aquel que se encuentra en las personas, que es difícil de codificar para que pueda ser comprendido por otros, y que surge de la experiencia (Polanyi, 1966). Por su parte, el conocimiento explícito es aquel que puede codificarse y expresarse en sistemas informáticos (Nonaka y Takeuchi, 1995).

Dada la relevancia del conocimiento tácito, las personas adquieren un importante papel en las organizaciones porque dicho conocimiento nace y se desarrolla en ellas. Por ello, los empleadores deben cambiar la forma de relacionarse con los empleados y valorar su aporte y desempeño estimulando buenos ambientes de trabajo para que los empleados permanezcan en la empresa y participen en el mejoramiento e innovación de sus procesos (Peluffo y Catalán, 2002).

Según Nonaka y Takeuchi (1995) la gestión del conocimiento es un sistema que facilita la búsqueda, codificación, sistematización y difusión de las experiencias de los empleados de una empresa para transformarlas en conocimiento organizacional útil para todas las actividades que se desarrollen en ella, además de permitir generar ventajas competitivas.

La gestión del conocimiento tiene como propósito generar, compartir y utilizar el conocimiento existente para responder a las necesidades de los individuos y de la sociedad en general. El concepto se empieza a originar entre los años 80 y 90 a partir de las discusiones sobre gestión de calidad e innovación, pero en 1995, Nonaka y Takeuchi publicaron un estudio innovador sobre la generación de conocimiento y su uso en empresas japonesas que le dio impulso a dicho concepto. La gestión del conocimiento involucra dos aspectos relevantes, uno es el conocimiento en una organización que se retroalimenta del entorno y del interior mismo de ésta; y la gestión vista como la planificación y dirección de procesos para disponer de dicho conocimiento.

Para Malhotra (1997) la gestión del conocimiento proporciona los aspectos relacionados con la adaptación, competencia y supervivencia organizacional basadas en la necesidad de cambiar conforme en el entorno. Por lo tanto, se incluyen una serie de procesos que combinan la capacidad de procesar información con la capacidad de crear de las personas.

En general, la idea de la gestión del conocimiento es brindar herramientas a las organizaciones para que identifique, cree y mantenga el conocimiento generado para mejorar sus beneficios (Avendaño y Flores, 2016). Por ello, han surgido diversas propuestas teóricas que buscan aproximarse a la forma como las organizaciones deben gestionar el conocimiento, dando lugar a los modelos de gestión del conocimiento. El

siguiente cuadro resume algunos de los modelos de gestión del conocimiento más reconocidos en la literatura.

METODOLOGÍA

El diseño metodológico consiste en el desarrollo de un análisis bibliométrico para identificar artículos científicos que relacionen los temas de gestión del conocimiento y retención del personal. La bibliometría es una parte de la cienciometría y consiste en la aplicación de métodos cuantitativos para analizar el curso de la literatura de carácter científico y de sus autores (Rueda-Clausen et al., 2005). Estos métodos cuantitativos son aplicables a aspectos de los documentos como palabras claves, resumen, metodología, y demás componentes del documento. Los instrumentos utilizados para medir estos aspectos se denominan indicadores bibliométricos que determinan el avance en un área de conocimiento teniendo en cuenta aspectos como cantidad de trabajos publicados, colaboración entre autores, colaboración entre instituciones, número de citas, entre otros (Rueda-Clausen et al., 2005; Thelwall, 2009).

Dentro de los indicadores utilizados se encuentran (Rueda-Clausen et al., 2005):

- Indicador de productividad: hace a la referencia a la cantidad de publicaciones realizadas por un autor. Es decir, hace una relación entre un autor y su productividad en la investigación de los artículos publicados.
- Indicador de colaboración: hace referencia a la cantidad de autores por artículo.
- Indicador de contenido: surge del análisis de las palabras claves.
- Indicador metodológico: analiza el tipo de metodología planteada en cada uno de los artículos seleccionados.

Se plantean tres fases dentro del diseño metodológico: a) consolidar la ecuación de búsqueda para depurar los artículos a analizar, b)

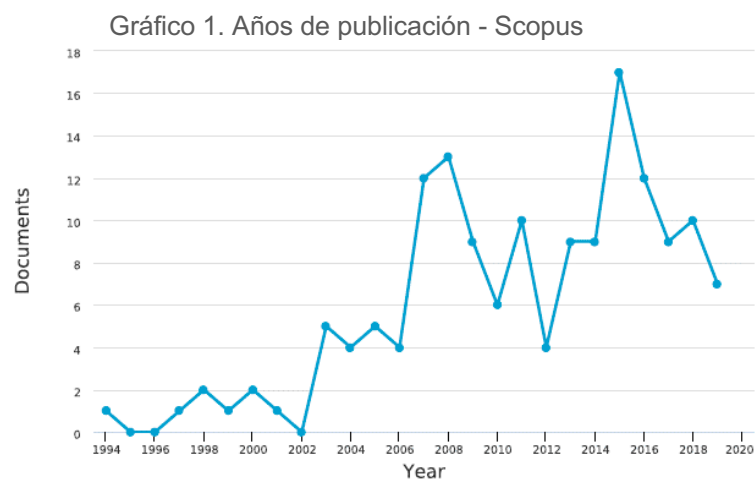
desarrollar el ejercicio bibliométrico, c) realizar la síntesis de la relación existente entre retención del personal y gestión del conocimiento.

RESULTADOS / DISCUSIÓN

A continuación, se presentan resultados iniciales, dado que es un documento en elaboración.

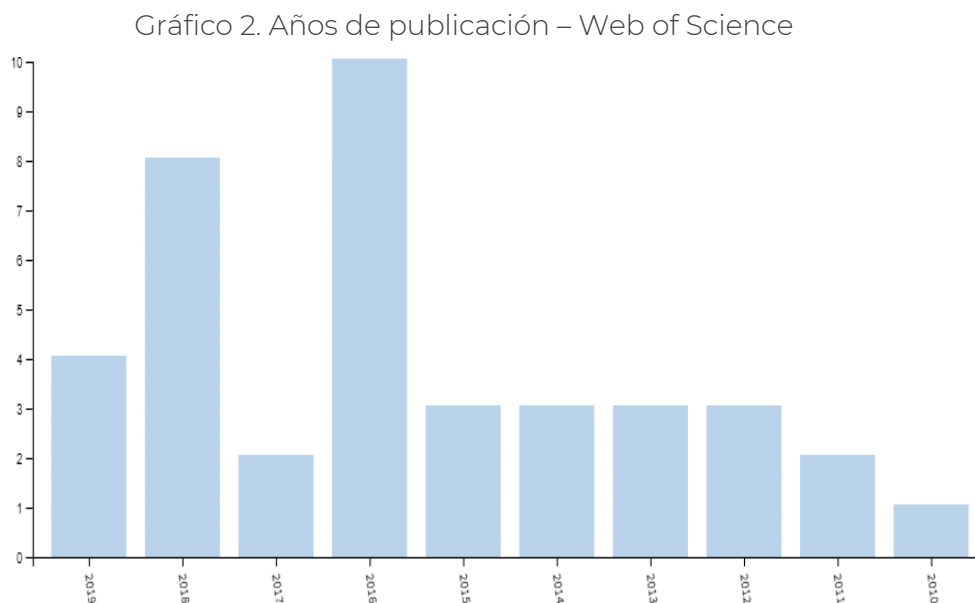
La expresión de búsqueda utilizada fue: TITLE-ABS-KEY (*knowledge retention and hrm practices*) OR (*personal retention and knowledge management*). Esta ecuación fue utilizada para realizar búsqueda en las bases de datos *Scopus* y *Web of Science*, arrojando 153 artículos por *Scopus* y 55 artículos por *Web of Science*. Se seleccionaron estas bases de datos por ser referentes validados en el desarrollo de análisis bibliométricos.

Los 208 documentos fueron publicados entre 1994 y 2019, encontrándose el mayor número de publicaciones a partir del año 2010. En el gráfico 1 se encuentran el número de publicaciones obtenidas por la base de datos *Scopus*. Se puede notar que a partir del año 2003 se presenta un aumento en las publicaciones sobre el tema.



Fuente: Análisis de resultados Scopus

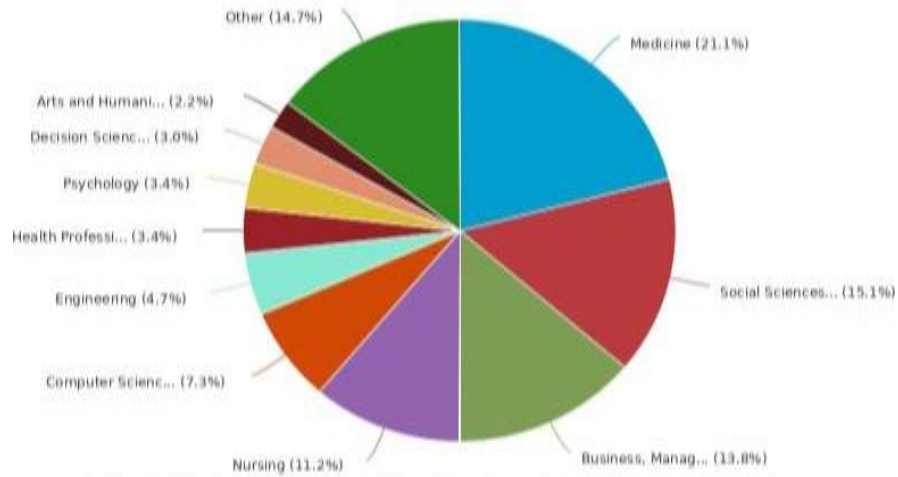
Por su parte, en el gráfico 2 se encuentran el número de publicaciones obtenidas por la base de datos *Scopus*. Se puede notar una mayor tendencia a publicaciones sobre el tema entre los años 2016 y 2018.



Fuente: Análisis de resultados Web of Science

Respecto a los campos de conocimiento donde se ubican las publicaciones están, en el Gráfico 3 se presentan las publicaciones obtenidas de *Scopus*, donde el mayor porcentaje de investigaciones en el tema se ubicaron en áreas de medicina, ciencias sociales, y negocios, gestión y contabilidad.

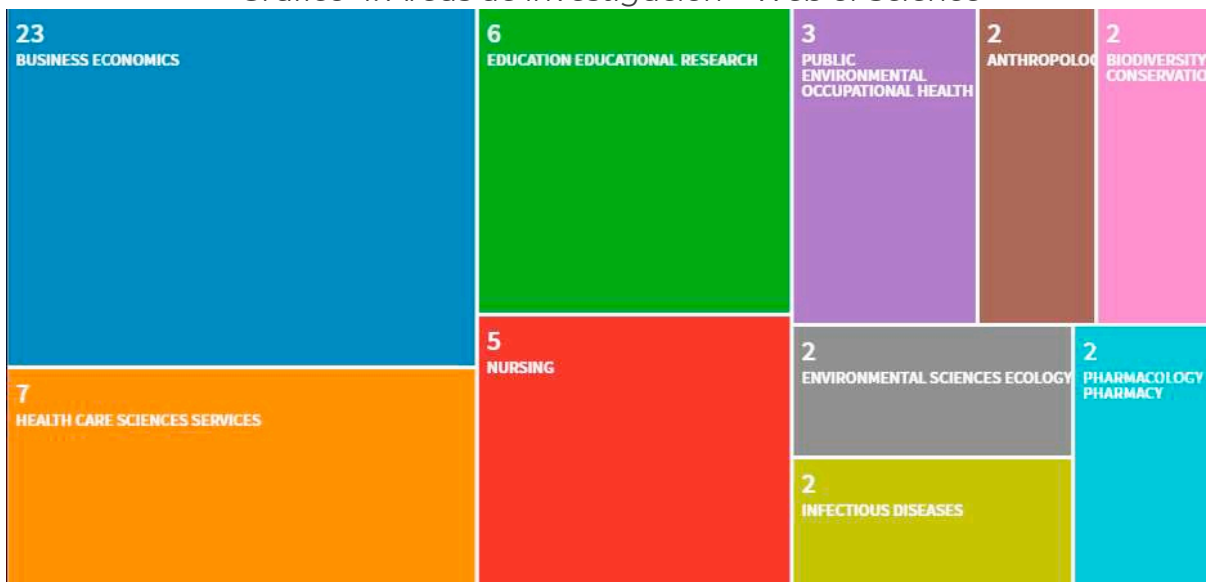
Gráfico 3. Áreas de investigación – Scopus



Fuente: Análisis de resultados Scopus

Por otro lado, en el Gráfico 4 se presentan las publicaciones obtenidas de *Web of Science*, donde el mayor porcentaje de investigaciones en el tema se ubicaron en el área de economía y negocios.

Gráfico 4. Áreas de investigación – Web of Science



Fuente: Análisis de resultados Web of Science

Posteriormente, se depuraron los documentos obtenidos partiendo de las áreas de investigación. Para ello, se filtraron los artículos publicados en las áreas de *management*, economía, contabilidad, ciencias sociales. Esta selección dio lugar a un total de 21 publicaciones por *Scopus* y 16 publicaciones por *Web of Science*.

A partir de la depuración obtenida, se trabaja el análisis bibliométrico con un total de 37 artículos de investigación.

La siguiente parte del ejercicio bibliométrico se encuentra en elaboración avanzada. De ello se espera además de obtener la caracterización de estos 37 artículos, la realización de un análisis bibliográfico examinando el contenido de estas investigaciones, para establecer el tipo de relación existente, entre la gestión del conocimiento y retención del personal, donde se espera obtener una influencia de la retención del personal sobre el desarrollo de las prácticas de gestión del conocimiento en las organizaciones, evidenciando el impacto sobre algunas de dichas prácticas.

Referencias

- Alavi, M.; Leider, D. (1999), Knowledge Management and knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues, working papers, INSEAD R&D 99/34/TM.
- Allen TD. (2001). Family-Supportive Work Environments: The Role of Organizational
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2014). Armstrong's handbook of human resource management practice. Kogan Page Publishers.
- Avendaño, V., & Flores, M. (2016). Modelos teóricos de gestión del conocimiento: descriptores, conceptualizaciones y enfoques. *Entreciencias: diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, 4(10), 201-227.
- Beazley, H., Boenisch, J. and Harden, D. (2002), Knowledge Continuity, John Wiley & Sons, Hoboken, NJ.

- Borgohain, S., B. (2010). Key factors and challenges for retention of employees in a public sector enterprise. A case Study in Power Grid Corporation of India Limited, 4(3), 64-71.
- Conner, J. (2000). Developing the global leaders of tomorrow. *The International Journal of Human Resource Management*, 39(2), 147-157.
- Gentry W A, Kuhnert K W, Mondore S P and Page E. (2007), The Influence of Supervisory-Support Climate and Unemployment Rate on Part-Time Employee Retention, *Journal of*
- Guma, P. V. (2011). Organisational factors impacting on employee retention (Master of Business Administration Thesis). Nelson Mandela Metropolitan University
- Huang, T. C., Lawler, J., & Lei, C. Y. (2007). The effects of quality of work life on commitment and turnover intention. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 35, 735– 750.
- Kreisman, B. J. (2002). Insight in to employee motivation, commitment and retention. *Business Training Experts*, 4(8), 27-41
- Kumar, N., & Anwarul, I. (2015). Knowledge retention and transfer: how libraries manage employees leaving and joining, *VINE*, 45(2), 150-171.
- Malhotra, Y. (1997). Knowledge Management in Inquiring Organizations, En: Proceedings of 3rd. Americas Conference on Information Systems (Philosophy of Information Systems Mini-track), Indianapolis, IN, 15-17 de Agosto.
- Management Development*, 26(10), 1005-1022.
- Millar, C., Lockett, M., & Mahon, J. (2016). Guest editorial: Knowledge intensive organisations: on the frontiers of knowledge management, *Journal of Knowledge Management*, 20(5), 845-857.
- Nonaka, I. and Takeuchi, H. (1995), *The Knowledge Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*, Oxford University, New York, NY.
- Organization Science*, 11(5), 538-550.
- Ortlieb R & Sieben B (2012), How to Safeguard Critical Resources of Professional and Managerial Staff: Exploration of a Taxonomy of Resource Retention Strategies, *International Journal of Human Resource Management*, 23(8), 1688-1704.
- Osterloh, M., & Frey, B.S. (2000). Motivation, knowledge transfer, and organizational forms,

- Paille P (2012). Organisational Citizenship Behaviour and Employee Retention: How Important are Turnover Cognitions?, *International Journal of Human Resource Management*, 24(4), 768- 790.
- Peluffo, M., y Catalán, E. (2002). Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al sector público. Serie Manuales CEPAL. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social – ILPES.
- Perceptions. *Journal of Vocational Behavior*. 58(3):414-435.
- Pizarro, N. A. B. (2019). Using Research projects in the classroom to improve Engineering education. 48th Frontiers in Education Conference, FIE 2018, 2018-October. <https://doi.org/10.1109/FIE.2018.8659057>
- Polanyi, M. (1966). The message of the Hungarian revolution. *The American Scholar*, 661-676.
- Price J L (2001). Reflections on the Determinants of Voluntary Turnover, *International Journal of Manpower*, 22(7), 600-624.
- Ríos de Deus, M. P., & Díez-Ríos, N. (2018). Políticas de mejora continua. Garantía de la calidad en centros de educación superior. *Revista Panorama*, 12(23), 19-35. doi:<http://dx.doi.org/10.15765/pnrm.v12i23.1198>
- Rueda-Clausen, C.; Villa-Roel, C., Pinzón, C. (2005). Indicadores bibliométricos: origen, aplicación, contradicción y nuevas propuestas. *MedUNAB*, 8(1), 29-36.
- Thelwall, M. (2009). Bibliometrics and Citation Analysis: From the Science Citation Index to Cybermetrics. *Library & Information Science Research*, 31(4), 268-269.
- Tzafrir S S, Harel G H, Baruch Y and Dolan S L (2004), The Consequences of Emerging HRM Practices for Employees' Trust in Their Managers, *Personnel Review*, 33(6), 628-657.