

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN TIEMPOS DE PANDEMIA: REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LITERATURA

KNOWLEDGE MANAGEMENT IN TIMES OF PANDEMIC: A SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW

Jairo Alberto Cárdenas

jcardenas@ieee.org

ORCID: 0000-0003- 1816-7872

Resumen

El objetivo de este artículo es reunir, elaborar y sintetizar una exhaustiva revisión sistemática de la literatura (RSL) de los temas actuales relacionados con el área de la GC en tiempos de la pandemia. Para el desarrollo del presente artículo de investigación documental, se siguió el método de revisión sistemática de la literatura (RSL). En los 44 artículos revisados los autores generan algunas tendencias relacionadas con la emergencia de la gerencia para atender los problemas relacionados con la GC. Los autores de los artículos, sustentan sus investigaciones en las observaciones, mediciones y análisis de los eventos ocurridos durante y posterior a la pandemia de COVID-19, que han afectado a las organizaciones objeto de estudio desde el punto de vista del conocimiento y su respectiva gestión. Integrar las lecciones de la pandemia de COVID-19 en las estrategias de gestión del conocimiento de las empresas permite atender cualquier emergencia o elemento disruptivo que pueda causar daños catastróficos a las finanzas y la estabilidad de las organizaciones incluyendo a todos los actores involucrados en la misma.

Palabras Clave: Gestión de Conocimiento, Tiempos de Pandemia

Abstract

The objective of this article is to gather, elaborate and synthesize a comprehensive systematic literature review (SLR) of current issues related to the area of KM in times of pandemic. The systematic literature review (SLR) method was followed for the development of this documentary research article. In the 44 articles reviewed, the authors generate some trends related to the emergence of management to address KM-related problems. The authors of the articles base their research on observations, measurements and analysis of the events that occurred during and after the COVID-19 pandemic, which have affected the organizations under study from the point of view of knowledge and its respective management. Integrating the lessons from the COVID-19 pandemic into the knowledge management strategies of the companies allows to address any emergency or disruptive element that may cause catastrophic damage to the finances and stability of the organizations including all the actors involved in it.

Key Words: Knowledge Management, Pandemic Times

I. INTRODUCCIÓN

La pandemia del COVID-19 ha traído constantes problemas y retos para la humanidad, el gobierno y los sistemas de salud pública que se han visto sofocados por el incremento en el número de casos de personas infectadas. Adicionalmente, el confinamiento mundial ha generado pérdidas monetarias para los empresarios y la comunidad en general, con un impacto complejo en las empresas, que puede estructurarse en cinco dimensiones principales: recuperar los ingresos, reconstruir las operaciones, repensar la organización, acelerar la digitalización y adaptar el marketing (Pinzaru et al., 2020).

Las pruebas de la influencia del cierre y las interrupciones en las cadenas de suministro y la organización del trabajo han planteado nuevos interrogantes sobre conceptos que se han convertido en realidades a gran escala, como los de agilidad y resiliencia flexible. Estas realidades han catapultado las estrategias de conectividad y colaboración en línea lo que ha beneficiado el proceso gradual para obtener una nueva normalidad laboral. Es así que el concepto de nueva normalidad se ha acuñado junto con el concepto de nuevas formas de trabajo, que han cobrado fuerza a la luz de la actual pandemia de COVID-19. En términos generales, abarca diversas formas de acuerdos laborales alternativos, como el trabajo a distancia, el teletrabajo y el trabajo flexible, que son posibles gracias a la tecnología del siglo XXI (Gerards, de Grip y Weustink, 2020).

Es importante destacar que estas tendencias también existían antes de la actual pandemia, pero el bloqueo mundial ha obligado a las organizaciones a adoptar y adaptarse cada vez más a la nueva normalidad y los modelos laborales. Como tendencia emergente para la gerencia y las empresas, estos nuevos modelos de trabajo son cada vez más atractivos para la mano de obra multigeneracional, que es un rasgo destacado de las organizaciones modernas. Sin embargo, en este entramado de problemas y soluciones se evidencia una gran incertidumbre relacionada con el conocimiento y su gestión fuera de los muros organizacionales.

La gestión del conocimiento, ha sido de gran ayuda en los momentos de la pandemia de COVID-19, por que ha tenido el propósito de salvar vidas y prevenir la propagación a tiempo en los territorios de los países del mundo. Pero esta gestión ha sido retadora para las organizaciones y para resolver estos nuevos retos, las organizaciones encuentran formas creativas de promover la creación, el intercambio y la apropiación de conocimiento entre una plantilla multigeneracional.

Desde estas consideraciones, se pone de manifiesto la importancia de este estudio que radica en la recuperación de nuevas áreas de investigación relacionadas con la gestión del conocimiento en un entorno complejo como es la pandemia. El objetivo principal de este trabajo es reunir, elaborar y sintetizar una exhaustiva revisión sistemática de la literatura (RSL) de los temas actuales relacionados con el área de la GC y las tendencias de investigación. Basándose en la naturaleza de la revisión descriptiva e inductiva de la literatura, el autor se dirigió a identificar los grandes retos que aún son intensamente discutidos en el área de la GC. Por lo tanto, las preguntas de investigación para esta RSL son:

PI1: ¿Cuáles son los actuales artículos relacionadas con el tema de investigación de la gestión del conocimiento?

PI2: ¿Cuáles son los principales temas de investigación relacionados con la gestión del conocimiento en tiempo de pandemia?

Además, esta RSL contribuye con: (i) la fundamentación teórica relacionada con la gestión del conocimiento (GC); (ii) la identificación de las nuevas tendencias de investigación en el campo de la (GC) en la literatura existente y (iii) sugiriendo recomendaciones para futuras investigaciones en el campo de la (GC) y su relacionamiento con situaciones críticas como las pandemias. La estructura del presente artículo se divide en cinco secciones: introducción, los antecedentes de la base teórica, la metodología del proceso de revisión sistemática, los resultados de la RSL y las conclusiones y sugerencias.

II. MARCO TEÓRICO

Gestión del Conocimiento

La terminología de la gestión del conocimiento (GC) fue acuñada por primera vez por Wiig en 1986. Según Wiig (1999), la GC es una construcción, renovación y aplicación sistemática, explícita y deliberada del conocimiento para maximizar la eficacia y el rendimiento de los activos de conocimiento de una organización. Según O'Leary (2016), la gestión del conocimiento tiene dos conceptos: la gestión del contenido y el proceso de colaboración.

El concepto de gestión del conocimiento se inició a partir de la dificultad de hacer frente a las complejidades, el aumento de la competencia con la tecnología y la creciente sofisticación de las necesidades de los clientes (Mishra y Brahma, 2015). Según Nonaka, el activo de conocimiento en la organización se divide en dos categorías: el conocimiento tácito y el conocimiento implícito (Nonaka, 1994). En el proceso de creación de conocimiento, implica la creación de nuevos contenidos o la sustitución de los existentes dentro del conocimiento tácito y explícito (Alavi y Leidner, 2001). Según Nonaka (1994), el conocimiento se crea, se comparte, se amplía y se justifica en los entornos organizativos mediante procesos cognitivos sociales, colaborativos e individuales.

Pandemia

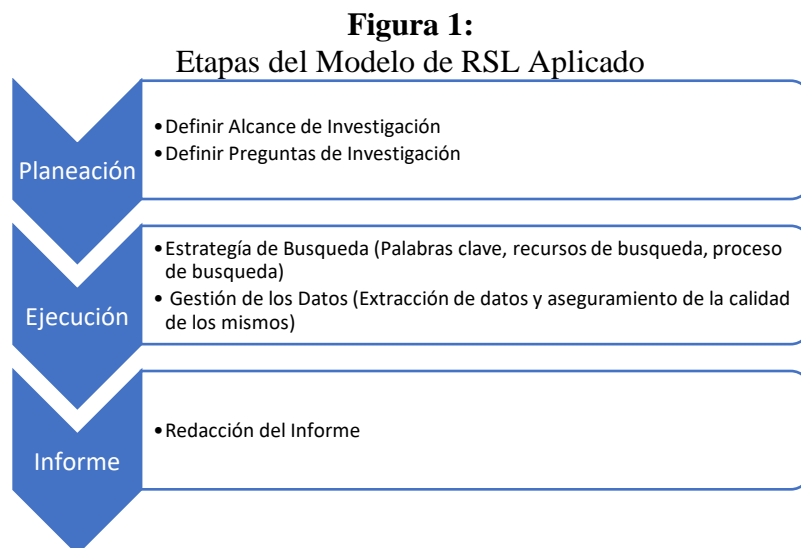
La palabra pandemia proviene del griego "pandemos", que se traduce literalmente como "común a todas las personas". "A diferencia de la gripe estacional, la pandemia se caracteriza por el contagio de persona a persona, puede ser mortal y es capaz de generar una rápida proliferación mundial. Una pandemia genera pánico entre la población y, además, no se dispone de una vacuna y posiblemente tampoco de una medicación eficaz" (Clark, 2016) (p. 16). La Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que una pandemia es la propagación mundial de una nueva enfermedad. "Una pandemia de gripe se produce cuando surge un nuevo virus de la gripe y se propaga por todo el mundo, y la mayoría de las personas no

tienen inmunidad. Los virus que han causado pandemias en el pasado suelen tener su origen en los virus de la gripe animal" (Organización Mundial de la Salud, 2010).

Históricamente la raza humana ha sufrido varias pandemias como la peste negra (1347 a 1351, con una cifra estimada de 75 millones de muertos en una población mundial de 450 millones); la gripe española (1918 a 1919, con 50 millones de muertos); la gripe asiática (1957/58) y la gripe de Hong Kong (1968/69) tuvieron una mortalidad mundial combinada de 3 millones; el VIH/sida infectó a unos 60 millones de personas y causó 35 millones de muertos (Clark, 2016). Más tarde aparecieron otras enfermedades exóticas, como el ébola, la encefalopatía espongiforme bovina (también conocida como la enfermedad de las vacas locas), el síndrome respiratorio agudo severo (SARS) que apareció en 2002-2003, hasta el H1N1 o Influenza que, ocurrido en 2010, y finalmente el COVID-19 en 2020. En esta última pandemia, según los datos registrados por la OMS (2021) se tiene que la cifra de personas contagiadas asciende a 245 millones y los decesos producto de la enfermedad se cuentan en 4.979.421.

III. METODOLOGÍA

Para el desarrollo del presente artículo de investigación documental, el autor aplicó el método de revisión sistemática de la literatura (RSL) y siguió las directrices de Tranfield (2003), Kitchenham (2007) y Okoli (2010). Basado en la literatura, esta RSL comprende varias actividades, como la planificación (determinación de las preguntas de investigación), la ejecución (búsqueda de literatura, selección de artículos y síntesis de datos) y el informe (redacción del informe). Este modelo de revisión se muestra en la Figura 1.



Fuente: Elaboración Propia (2021)

En las actividades de planificación, se definieron las preguntas de investigación (PI) a partir de los antecedentes de la investigación que se presentan en la sección - Introducción. La formulación de las preguntas de investigación es la siguiente:

PI1: ¿Cuáles son los actuales artículos relacionadas con el tema de investigación de la gestión del conocimiento?

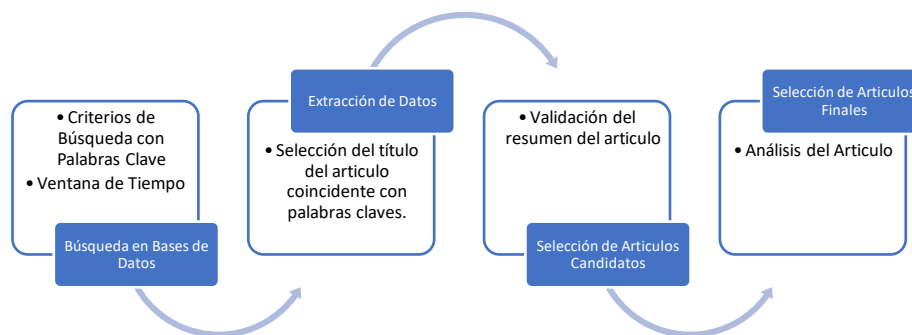
PI2: ¿Cuáles son los principales temas de investigación relacionados con la gestión del conocimiento en tiempo de pandemia?

Las actividades de ejecución consisten en la estrategia de búsqueda y la síntesis de datos. La estrategia de búsqueda comprende los términos de búsqueda o palabras clave, los recursos bibliográficos y el proceso de búsqueda. El término de búsqueda se define por derivación de la pregunta de investigación, las palabras clave y la ventana de tiempo. A continuación, se identifica la cadena de búsqueda, para la presente investigación documental se incluyeron los temas de “Knowledge Management” y “Pandemic Times” solo en la lengua inglesa. Así mismo, para la búsqueda se introdujeron los operadores booleanos (AND y OR). Los términos de búsqueda utilizados fueron (knowledge management OR KM) AND (Pandemic Times or Covid-19).

La revisión se refirió a tres (3) recursos de bases de datos electrónicas, incluyendo Crossref, PubMed y Google Académico, para extraer los datos basados en la información del título y el resumen. Posteriormente, los términos de búsqueda se insertan en cada editor y luego se muestran entre cientos y miles de revistas. Las revistas pertinentes se almacenaron en las herramientas de gestión de referencias para las actividades de selección correspondientes.

La selección de los artículos se dividió en cuatro etapas, como se muestra en la figura 2. En primer lugar, se llevó a cabo la búsqueda en las bases de datos electrónicas antes mencionadas y los procesos de selección se basaron en las palabras claves y la ventana de tiempo que correspondió al año 2020 y 2021, estos criterios fueron introducidos en el aplicativo “Publish or Perish” Versión 7.33.x para cada una de las bases de datos; lo que dio como resultado un total de 3.321 artículos relevantes para ser revisados.

Figura 2:
Etapas Proceso de Búsqueda Artículos de Investigación



Fuente: Elaboración propia (2021)

Posteriormente, se extrajeron los datos en tablas tipo Excel y sobre estas tablas se revisaron los artículos que cumplieran con los criterios relacionados con la investigación, en esta etapa se categorizaron 155 artículos. En la siguiente etapa, se evaluaron los resúmenes de cada una de los artículos de la etapa anterior y se categorizaron 114 artículos como “candidatos a estudio”. El filtrado continuó en la tercera etapa, allí se descargaron los artículos de las revistas adecuadas y se leyeron en detalle para determinar la pertinencia final con la investigación, los artículos escogidos se clasificaron como “artículos seleccionados”. Finalmente, se aceptaron 44 artículos para la síntesis de datos de la evidencia después de llevar a cabo los criterios de exclusión y el cribado de los resúmenes detallados y el texto completo. El resultado de este proceso se muestra en la tabla 1.

Tabla 1:

Resultados del Proceso de Selección Artículos Científicos

| Fuente | Artículos Devueltos en la Búsqueda | Artículos Relacionados con la investigación | Artículos Candidatos a Estudio | Artículos a Seleccionados |
|-------------------------|---|--|---------------------------------------|----------------------------------|
| CrossRef | 2,000 | 109 | 70 | 15 |
| PubMed | 338 | 3 | 3 | 1 |
| Google Académico | 999 | 42 | 41 | 28 |
| GRAN TOTAL | 3,321 | 155 | 114 | 44 |

Fuente: Elaboración Propia (2021)

Como resultado de la tercera etapa, tenemos en la tabla 2 la distribución anual de los artículos seleccionados para el análisis por cada fuente o base datos electrónica, para el año 2020 se cuentan 25 artículos y para el año 2021, solo 20 artículos. La base de datos electrónica que aportó el mayor numero de articulo fue Google Académico, seguido de CrossRef.

Tabla 2:

Distribución Anual de Artículos Seleccionados

| Fuente | 2020 | 2021 |
|-------------------------|-------------|-------------|
| CrossRef | 9 | 6 |
| PubMed | 1 | 0 |
| Google Académico | 14 | 14 |
| GRAN TOTAL | 24 | 20 |

Fuente: Elaboración Propia

Finalmente, para cerrar este apartado metodológico, se tiene la tabla 3 que muestra los 45 artículos seleccionados que fueron objeto de análisis y estudio de la RSL. En esta tabla se describe el autor, el título y el año de publicación. Es importante destacar que la mayor parte de los artículos relacionan los elementos específicos de la búsqueda definida para la presente investigación.

Tabla 3:

Artículos Seleccionados para la RSL

| Item | Autor | Título | Año |
|------|------------------------------------|---|------|
| 1 | F Pinzaru, A Zbucea | Adapting Knowledge Management Strategies in the Context of the COVID-19 Pandemic. A Preliminary Overview | 2020 |
| 2 | N Al Shehab | Does losing jobs during COVID-19 pandemic affect the knowledge management in businesses | 2020 |
| 3 | D Chaturvedi | Knowledge Management Initiatives for Tackling COVID-19 in India | 2020 |
| 4 | C Zielinski | Knowledge management and the coronavirus pandemic: an online discussion | 2020 |
| 5 | CAS Pinto | Knowledge management as a support for supply chain logistics planning in pandemic cases | 2020 |
| 6 | WT Wang, SY Wu | Knowledge management based on information technology in response to COVID-19 crisis | 2020 |
| 7 | S Ammirato, R Linzalone | Knowledge management in pandemics. A critical literature review | 2020 |
| 8 | M Mahi, MA Mobin, M Habib, S Akter | Knowledge mapping of pandemic and epidemic studies in economics: future agenda for COVID-19 research | 2020 |
| 9 | M Meri | New Trends in HRM & Knowledge Management in the Health Sector beyond COVID-19-A Practical Model | 2020 |
| 10 | H Xia, W An, J Li, ZJ Zhang | Outlier knowledge management for extreme public health events: understanding public opinions about COVID-19 based on microblog data | 2020 |
| 11 | Y Li, Y Zhou, T Stafford, X Wang | Significant Stakeholders: Toward an Agile Knowledge Management System in the Time of Coronavirus Crisis | 2020 |
| 12 | D Deliu | The Intertwining between Corporate Governance and Knowledge Management in the Time of Covid-19 A Framework | 2020 |
| 13 | NM Abijah | The Role of Knowledge Management in Life-Saving Initiatives: Case of COVID-19 Pandemic | 2020 |
| 14 | R Mocanu | The expanding role of customer knowledge management and brand experience during the pandemic crisis | 2020 |
| 15 | KK Hasan, D Mukherjee, R Othaman | Blended learning during pandemic through knowledge management: an analytical study | 2021 |
| 16 | L Nurhonen | Communities of Practice (CoP' s) and Knowledge Management (KM) practices in relation to remote working | 2021 |

| Item | Autor | Título | Año |
|------|---|--|------|
| 17 | NG Azyabi | How do information technology and knowledge management affect smes'responsiveness to the coronavirus crisis? | 2021 |
| 18 | DM Hargitai, F Pinzaru, Z Veres | Integrating Business Students' E-Learning Preferences into Knowledge Management of Universities after the COVID-19 Pandemic. Sustainability 2021, 13, 2478 | 2021 |
| 19 | Cana BorcosiI | Knowledge management, useful system for an economy in the covid-19 pandemic. | 2021 |
| 20 | T Baesch | Knowledge Management and ICT Adaptions as a Result of Pandemic Workplace Restrictions: A Case Study at a SME in Germany | 2021 |
| 21 | R Mustapha, MA Ahmed... | Knowledge Management in Pandemics: Design and Implementation of Social Distancing Mobile Application | 2021 |
| 22 | RM Potluri, M Anjam | Knowledge Transfer in UAE Higher Education Institutions During Covid-19 Pandemic: Learners' Cannot Learn Surgery by Watching | 2021 |
| 23 | RMA Velásquez, JVM Lara | Knowledge management in two universities before and during the COVID-19 effect in Peru | 2021 |
| 24 | S Singh, N Thomas, R Numbudiri | Knowledge sharing in times of a pandemic: An intergenerational learning approach | 2021 |
| 25 | T İrkey, A Tüfekci | The Importance of Business Continuity and Knowledge Management during the Pandemic Period | 2021 |
| 26 | GY Ismael | The Mediation Effect of Organizational Culture between Knowledge Management Processes and Creative Thinking: A Case of COVID 19 Healthcare Workers in ... | 2021 |
| 27 | OR Mahdi, IA Nassar | ... Model of Sustainable Competitive Advantage through Strategic Leadership Capabilities and Knowledge Management Processes to Overcome COVID-19 Pandemic | 2021 |
| 28 | FAR Ekmeil, MSS Abumandil | ... between Knowledge Management and Human Resource Practices in Organizational Performance in Palestinian Healthcare Sector during COVID-19 Pandemic | 2021 |
| 29 | Silvia Iacuzzi, Paolo Fedele, Andrea Garlatti | Beyond Coronavirus: the role for knowledge management in schools responses to crisis | 2020 |
| 30 | Mohamed Buheji, Nawal Buhaid | Capturing Accumulated Knowledge and Learning of COVID-19 Pandemic from Front-Line Nurse | 2020 |
| 31 | Thomas M. Maddox, Julia Grapsa | Developing Credible Knowledge During the COVID-19 Pandemic | 2020 |
| 32 | Tácito Almeida de Lucca, Neri dos Santos | Gestão do conhecimento em tempos de crise / knowledge management in times of crisis | 2020 |

| Item | Autor | Titulo | Año |
|------|--|---|------|
| 33 | Tanveer Ahmed, Muhammad Shahid Khan, Duangkamol Thitivesa, Yananda Siraphathhada, Tawat Phumdara | Impact of employees engagement and knowledge sharing on organizational performance: Study of HR challenges in COVID-19 pandemic | 2020 |
| 34 | Ghulam Nabi | Improving knowledge and innovations to tackle Covid-19 pandemic | 2020 |
| 35 | Wei-Tsong Wang, Su-Ying Wu | Knowledge management based on information technology in response to COVID-19 crisis | 2020 |
| 36 | Matina Ghasemi, Mazyar Ghadiri Nejad, Iman Aghaei | Knowledge management orientation and operational performance relationship in medical tourism (overview of the model performance in the COVID-19 pandemic and post-pandemic era) | 2020 |
| 37 | Bakul Jayant Parekh, Arun Bansal | dIAP: Knowledge Sharing Amidst the Pandemic | 2020 |
| 38 | Kathrin Kirchner, Christine Ipsen, John Paulin Hansen | COVID-19 leadership challenges in knowledge work | 2021 |
| 30 | Artie Ng, Ben Fong, Man Fung Lo | Dynamic knowledge management in response to the pandemic outbreak: an interinstitutional risk-based approach to sustainability | 2021 |
| 40 | Marc Alier | Information Systems, E-Learning and Knowledge Management (in the Times of COVID) | 2021 |
| 41 | Dávid Máté Hargitai, Florina Pinzaru, Zoltán Veres | Integrating Business Students' E-Learning Preferences into Knowledge Management of Universities after the COVID-19 Pandemic | 2021 |
| 42 | Niamh Shortt | Knowledge Translation and COVID-19 | 2021 |
| 43 | Francesca Dal Mas, Lorenzo Cobianchi, Daniele Piccolo, Paul Barach | Knowledge Translation during the COVID-19 Pandemic | 2021 |
| 44 | Ghasemi M, Nejad MG, Aghaei I. | Knowledge management orientation and operational performance relationship in medical tourism (overview of the model performance in the COVID-19 pandemic and post-pandemic era) | 2020 |

Fuente: Elaboración Propia (2021)

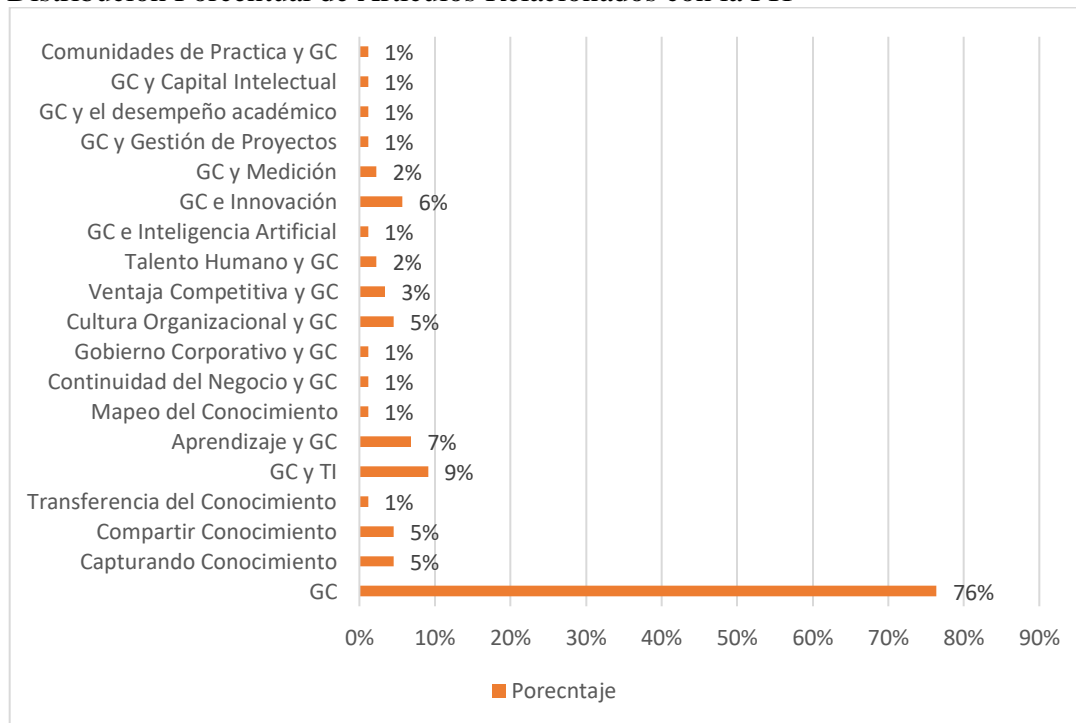
IV. RESULTADOS DE LA RSL

En esta sección se presenta el informe sobre los resultados de la RSL. Sobre la base de los artículos recopilados, se realizó el análisis documental para responder a las preguntas planteadas en la presente investigación. Para responder a la Pregunta de Investigación 1 (PI1): ¿Cuáles son los actuales artículos relacionadas con el tema de investigación de la gestión del conocimiento (GC)?, la RSL arrojó que 114 artículos publicados se relacionan de manera directa o indirecta con la GC.

Los articulo vinculados con la PI1 son aquellos artículos que fueron identificados como candidatos a estudio. En este bloque de artículos se pudo identificar los siguientes tópicos: GC; Compartir Conocimiento; GC y TI; E-learning y GC; Transferencia del Conocimiento; Mapeo del Conocimiento; Continuidad del Negocio y GC; Gobierno Corporativo y GC; Cultura Organizacional y GC; Ventaja Competitiva y GC; Talento Humano y GC; GC e Inteligencia Artificial; GC e Innovación; GC y Medición; GC y Gestión de Proyectos; GC y el desempeño académico entre otros. En este orden de ideas, la grafica 1 muestra la distribución porcentual de los tópicos relacionados con GC que fueron identificados en la RSL.

Grafica 1:

Distribución Porcentual de Artículos Relacionados con la PI1



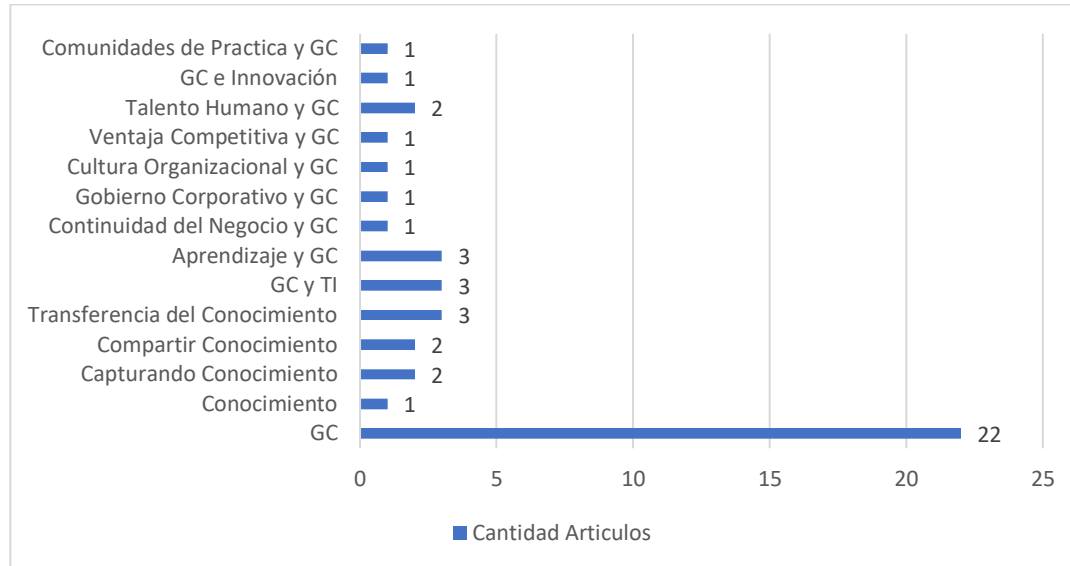
Fuente: Elaboración Propia (2021)

Con relación a la pregunta de investigación 2 (PI2): ¿Cuáles son los principales temas de investigación relacionados con la gestión del conocimiento en tiempo de pandemia? Se tiene que, sobre la base de los 44 documentos seleccionados, se referencian los siguientes tópicos

relacionados: GC; Aprendizaje y GC; GC y TI; Transferencia del Conocimiento, Compartir Conocimiento, Capturar y Adquirir Conocimiento; Talento Humano y GC entre otros.

Grafica 2:

Cantidad de Artículos Relacionados con la PI2



Fuente: Elaboración Propia (2021)

Finalmente, en la tabla 4 se evidencian los artículos más citados relacionados con los criterios de búsqueda de la presente investigación. Es importante señalar que el artículo más citado corresponde a los autores Velásquez y Lara, cuyo tema está relacionado con los efectos en la GC antes y durante el COVID-19 en dos universidades peruanas. En segundo lugar, se tiene una revisión crítica de literatura relacionada con la GC en pandemia.

Tabla 4

Artículos más citados relacionados con la presente investigación

| Citas | Autor | Título | Año |
|-------|---|--|------|
| 21 | RMA Velásquez, JVM Lara | Knowledge management in two universities before and during the COVID-19 effect in Peru | 2021 |
| 16 | Salvatore Ammirato, Roberto Linzalone, Alberto M. Felicetti | Knowledge management in pandemics. A critical literature review | 2020 |
| 12 | WT Wang, SY Wu | Knowledge management based on information technology in response to COVID-19 crisis | 2020 |
| 9 | Kathrin Kirchner, Christine Ipsen, John Paulin Hansen | COVID-19 leadership challenges in knowledge work | 2021 |

Fuente: Elaboración Propia (2021)

En los 44 artículos revisados los autores generan algunas tendencias relacionadas con la emergencia de la gerencia para atender los problemas relacionados con la GC, allí tenemos a las plataformas, los algoritmos y las soluciones digitales de colaboración que han llegado para quedarse y la actual pandemia ha creado el marco ideal para ponerlas en práctica con el fin de mejorar la recopilación, el intercambio y la internalización del conocimiento dentro y fuera de la organización. Así mismo, advierten que, en estos tiempos, la GC es más necesaria para la supervivencia que para el desarrollo, por lo que se percibe como un estrategia o proceso urgente.

Adicionalmente, se destaca un estudio que presenta cómo la gestión del conocimiento (GC) puede ser un excelente aliado de la logística para planificar la cadena de suministro en acciones en casos de pandemia. Considerar la GC como un elemento importante en los procesos de logística es algo muy novedoso, la pandemia actual mostro la importancia marcada de los servicios logísticos, los cuales apoyaron en gran medida la cadena de suministros durante la cuarentena a nivel mundial.

V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

En este estudio, se presenta una visión general de las publicaciones actuales sobre la Gestión del Conocimiento (GC) vinculando a demás el tópico Pandemia o COVID-19 mediante la realización de un estudio de revisión bibliográfica sistemática de los artículos escritos durante los dos últimos años. Lo que permitió analizar 44 artículos relevantes que aportan de manera sistemática al entramado teórico relacionado con la GC y específicamente con la problemática emergente relacionada con los tiempos de pandemia. Así mismo se evidencia en los artículos algunos conceptos relacionados con la gerencia como los retos de la gerencia encarando el COVID-19, Reconstruyendo las operaciones, Repensando la organización, el Marketing ágil y la digitalización entre otros.

Los autores de los artículos, sustentan sus investigaciones en las observaciones, mediciones y análisis de los eventos ocurridos durante y posterior a la pandemia de COVID-19, que han afectado a las organizaciones objeto de estudio desde el punto de vista del conocimiento y su respectiva gestión. No obstante, se observa una constante en los estudios en general y que corresponde a la respuesta de las organizaciones al cambio disruptivo generado; que, sin la preparación necesaria, los gerentes han tenido que sortear y resolver para evitar las grandes pérdidas económicas y del talento humano.

Dada la relevancia de la pandemia de COVID-19 que ha demostrado ser la prueba más importante de la era moderna en términos de adaptabilidad, flexibilidad y resistencia para las empresas; por lo tanto, las lecciones aprendidas de este periodo deben registrarse, clasificarse e integrarse en las estrategias de gestión del conocimiento (GC). Integrar las lecciones de la pandemia de COVID-19 en las estrategias de gestión del conocimiento de las empresas permite atender cualquier emergencia o elemento disruptivo que pueda causar daños catastróficos a las finanzas y la estabilidad de las organizaciones incluyendo a todos los actores involucrados en la misma.

Para cerrar esta investigación, se advierte que este estudio experimentó algunas limitaciones en la búsqueda de la literatura científica relacionada con las bases de datos electrónicas o repositorios

de publicaciones, las cuales no son de acceso libre. Entre estos repositorios destacamos a SCOPUS y Science Direct. Por lo tanto, el estudio sugiere hacer una investigación con estas bases de datos para obtener recursos más profundos en los temas de la GC. No obstante, este trabajo puede ser utilizado como una referencia de investigación para los próximos 3 años. Lo que con lleva posteriormente a realizar más estudios bibliográficos para renovar esta investigación.

Referencias

- Alavi, M. y Leidner, D.E. (2001). Knowledge Management and Knowledge Systems : Conceptual Foundations and Research Issue. *MIS Q.*;25(1):107-136. doi:10.2307/3250961.
- Clark, R. A. (2016). Business continuity and the pandemic threat - Potentially the biggest survival challenge facing organizations. IT Governance Publishing.
- Gerards, R., de Grip, A., y Weustink, A. (2020). Do new ways of working increase informal learning at work? *Personnel Review*. [https://doi.org/ 10.1108/PR-10-2019-0549](https://doi.org/10.1108/PR-10-2019-0549)
- Kitchenham, B. y Charters, S. (2007). Guidelines for performing Systematic Literature reviews in Software Engineering. *Engineering*;45(4ve):1051. doi:10.1145/1134285.1134500.
- Mishra, S y Brahma, S. (2015). Understanding Researchable: A literatura review. *IUP Journal of Knowledge Management*.(July).
- Nonaka I. (1994). A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation Dynamic Theory Knowledge of Organizational Creation. *Organ Sci*. 5(1):14-37. doi:10.1287/orsc.5.1.14.
- O’Leary D.E., (2016). Is knowledge management dead (or dying)? *J Decis Syst*. 25(sup1):512-526. doi:10.1080/12460125.2016.1193930.
- Okoli, C., Schabram, K. A. (2010). Guide to Conducting a Systematic Literature Review of Information Systems Research. *Work Pap Inf Syst*;10(26):1-51. doi:10.2139/ssrn.1954824.
- Pinzaru, F., Zbucea, A., y Anghel, L. (2020). The Impact of the COVID-19 Pandemic on Business. A Preliminary Overview. In Bratianu, C., Zbucea, A., Anghel, F., & Hrib, B. (2020), *Strategica. Preparing for Tomorrow, Today* (pp.721-730), Bucharest, RO: Tritonic.
- Tranfield, D., Denyer, D. y Smart, P. (2003). Towards a methodology for developing evidence-informed management knowledge by means of systematic review. *Br J Manag.*;14:207-222. doi:10.1111/1467-8551.00375.
- WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard. (2021). Retrieved 31 October 2021, from <https://covid19.who.int/>
- Wiig, K.M. (1986). What future knowledge management users may expect. *Journal of Knowledge Management*. 1999;3(2):155-166. doi:10.1108/13673279910275611.
- World Health Organization, W. (2010). What is a pandemic? Emergencies preparedness, response. Retrieved May 12, 2020, from https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/en/

Del Autor

Cárdenas, Jairo Alberto

Research Professor at the Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bachelor of Science in Computer Sciences, Master in Design, Management and Project Management, Master in Business Administration, Doctorate in Management. E-mail: jcardenas@ieee.org, ORC-ID: 0000-0003-1816-7872, Researcher ID: M-6820-2017, Publons: 1296374.