

Barreras en la gestión del conocimiento del manejo de RPBI

Barriers in knowledge management of the handling of DBIW

Barreiras no conhecimento RPBI gestão

Alicia Ibone Audiffred Valdes

Universidad Autónoma de Querétaro, México

bonnyaudiffred@gmail.com

Clara Escamilla Santana

Universidad Autónoma de Querétaro, México

cescami@uaq.mx

Resumen

El trabajo de investigación, tuvo por objeto la identificación y el análisis de las barreras en la gestión del conocimiento para el manejo de los Residuos peligrosos biológico infecciosos (RPBI), en los laboratorios Clínicos de la ciudad de Querétaro, se centró en la adquisición, uso y transmisión del conocimiento en el manejo de los residuos, de 26 microempresas del centro de la ciudad. La encuesta se aplicó a los administradores y al personal encargado de los RPBI. Las variables de investigación fueron: (i) barreras en la gestión del conocimiento, (ii) adquisición, uso y transferencia del conocimiento, (iii) característica empresarial y (iv) normatividad. En el instrumento utilizó la escala de Likert y su análisis a través del programa estadístico no paramétrico del SPSS, donde se obtuvo como resultado: la existencia de un gran número de barreras (organizacionales (30.7%), tecnológicas (24.2%), humanas (22.5%) y económicas (8.1%)), además de un incumplimiento normativo.

Palabras clave: Barreras en la Gestión del Conocimiento, Laboratorios Clínicos y manejo de residuos peligrosos biológico infecciosos.

Abstract

The purpose of the following investigation is to identify and analyze the barriers in Knowledge Management of the handling of Dangerous Biological-Infectious Waste (DBIW) that clinical laboratories of the city of Querétaro have. The problem of this investigation focuses on the identification of these barriers that interfere in the acquisition, use, and transmission of the knowledge of handling waste. Twenty-six clinical laboratories of the city were considered in the study. The variables of the investigation were: (i) barriers in Knowledge Management, (ii) acquisition, use, and transfer of knowledge, (iii) business characteristic, and (iv) normativity. In the questionnaire, the Likert scale was used as well as an analysis of the non-parametric of SPSS statistic program. As a result, it was found that a large number of barriers (organizational (30.7%), technical (24.2%), humans (22.5%) and economic (8.1%)). In addition to regulatory breach.

Key words: Barriers of Knowledge Management, clinical laboratories, handling of dangerous biological-infectious waste.

Resumo

O trabalho de pesquisa teve como objetivo a identificação e análise de barreiras na gestão do conhecimento para a gestão de resíduos perigosos biológica infecciosa (RPBI), em laboratórios de análises clínicas na cidade de Queretaro, focada na aquisição, usar e transmissão de conhecimentos na gestão de resíduos, 26 microempresas centro da cidade. A pesquisa foi aplicada aos gestores e pessoal responsável pela RPBI. variáveis da pesquisa foram: (i) barreiras na gestão do conhecimento, (ii) aquisição, uso e transferência de conhecimento, (iii) de negócios recurso e (iv) regulamentações. O instrumento utilizado a escala de Likert e análise através do programa estatístico SPSS não paramétrico, que foi obtida como resultado: a existência de um grande número de barreiras (organizacional (30,7%), tecnologia (24,2%), humano (22,5%) e financeiro (8,1%)), e uma falha de regulação.

Palavras-chave: Barreiras à gestão do conhecimento, Laboratórios Clínicos e de gestão de resíduos perigosos biológica infecciosas.

Fecha recepción: Enero 2016

Fecha aceptación: Julio 2016

Introdução

Gestão do Conhecimento (KM) é uma ferramenta básica para a gestão de negócios, um processo para identificar, classificar, planejar, manter e utilizar de forma mais eficiente o conhecimento e experiência acumulada na organização, de modo a melhorar o alcance empregado para alcançar vantagem competitiva (Nieves Lahabal e Leon Santos, 2001). Além disso, é uma ferramenta administrativa para atrair, integrar, usar e transferir várias habilidades para a empresa (Grau, 2012). Gestão do conhecimento é a base da organização, pois permite compreender o ambiente e agir em diferentes cenários de mundo globalizado, de modo que o conhecimento e a informação são considerados tanto um recurso e um produto dentro de empresas. O desenvolvimento que têm atualmente as tecnologias de informação, ferramentas e técnicas, obrigou as empresas a se envolverem em GC (Durango Yepes, Quintero Munos, e Ruiz Gonzales, 2015) e fazer o melhor uso do conhecimento adquirido e transformá-los em novos produtos, processos e domínios de atividade.

Mas você pode realmente conseguir conhecimento em todas as empresas? A resposta é não. A gestão do conhecimento acaba sendo uma forma de criar condições para facilitar os fluxos de conhecimento que pode circular melhor dentro da organização, mas há circunstâncias que impedem o conhecimento é totalmente desenvolvido dentro das organizações por causa das barreiras que podem ser encontradas dentro dela. É necessário considerar que o conhecimento é encontrada principalmente em pessoas, organização e processos, e devido a obstáculos diferentes circunstâncias que impedem o manuseio adequado são apresentados. Agora, a partir dessa perspectiva, quais são as barreiras no GC que impedem tão importante como a gestão dos

biológicos perigosos Infecciosas Resíduos (RPBI) em laboratórios de análises clínicas na cidade de Queretaro processo é realizado sem problemas ser?

Há também surge a questão central desta pesquisa: as barreiras existentes na gestão do conhecimento em laboratórios de análises clínicas na cidade de Queretaro, evitar que a gestão adequada dos resíduos perigosos Infecciosas Biológica? Para responder a esta pergunta analisamos as barreiras na gestão do conhecimento de laboratórios clínicos (micro) da cidade de Queretaro, que envolvem a teoria do conhecimento e as barreiras de diferentes perspectivas: econômicas, estruturais, organizacionais e humanos que pode intervir no processo de gestão Infecciosas Biológico de resíduos perigosos (RPBI).

informação bibliográfica sobre gestão do conhecimento em empresas de saúde, particularmente em laboratórios de análises clínicas em que RPBI manipulados, é escasso; a única informação localizada diz respeito exclusivamente à formação de pessoal para fazer as coisas ou o teste de novas formas de aquisição e utilização de conhecimentos, para permitir que o pessoal para desenvolver habilidades, bem e, é claro, melhorar os modos de transmissão do conhecimento, mas não é a forma como as organizações podem ser capazes de gerir os seus próprios conhecimentos.

A relevância da pesquisa justifica-se nos documentos das Nações Unidas, que em 2000 adotou a Declaração do Milênio, que sublinha a necessidade urgente de respeitar e proteger a natureza, e que afirma que os países têm a obrigação de introduzir métodos, técnicas e / ou processos de criação (gestão do conhecimento) para o tratamento, manuseio e descarte (Guia UNIDI para a gestão integral de resíduos sólidos, 2007). Além disso, a legislação nacional exige que tais empresas a cumprir; no entanto, a maioria dos laboratórios em algum momento deixar de cumprir.

Exposição do problema

Actualmente, as empresas na área da saúde estão na mira da sociedade e grupos ambientalistas devido a problemas ambientais que são criados quando um arranjo adequado do RPBI não é feito. A geração destes resíduos a nível nacional é 149,213 toneladas, das quais contribui Queretaro 21690 (SEMARNAT, 2014). No estado não tem qualquer incinerador com a capacidade necessária e só tem uma empresa que pode tratar 913 toneladas de resíduos pela técnica ex-situ (SEMARNAT, 2012). O resíduo restante é enviado para outros estados e para aterros municipais

previamente neutralizada. Há alguns casos em todo o país em que eles identificaram aterros ilegais com este material, um dos quais ocorreu em 2011, quando atingiu uma reserva ecológica em Tamaulipas perto Jaumave com mais de uma tonelada de RPBI deitada ao lado da estrada. Em 2014 outra qualquer descarga ilegal na Gomez Farias, Victoria, Madero e Altamira (Manzano, 2014) foram identificados. Isso acontece em todo o México; por exemplo, em Queretaro um aterro clandestino foi localizado em Cadereyta de Montes com os resíduos da Segurança Social, gabinetes e laboratórios clínicos. O problema mais sério é que os resíduos não neutralizado, especialmente aqueles de clínicas veterinárias e tatuagens, são depositados em aterros, mas eles também têm localizado próximo a estradas e locais de ar subterrânea abertas, que representam uma fonte de contaminação para o solo, o ar e corpos de água próximos, e um perigo para as cidades vizinhas.

Barreiras para a Gestão do Conhecimento

O termo "barreira para a gestão do conhecimento" é entendida como qualquer limitação ou restrição de práticas organizacionais que impedem a gestão do conhecimento significativo em alcançar metas e objetivos da organização. O mais eficaz são as organizações na gestão do conhecimento, com maior probabilidade de ser inovador ou para saber quais são os limites da inovação (e Chris Argyris, 1996) são. Apesar disso, o desafio é encontrar maneiras de implementar o GC na empresa, uma vez que existem muitas barreiras na sociedade que têm a ver com a gestão da mudança e a ausência de um modelo válido para aplicar. A superação desses obstáculos não é fácil, porque muitas vezes depende da empresa, cujo tamanho é uma vantagem, especialmente para as pequenas empresas, porque é neles onde as estruturas são menores e os proprietários têm mais controle sobre o seu pessoal para a mudança mais rápido e mais barato.

Existem vários tipos de barreiras: económicos, organizacionais, tecnológicos e humanos; todos os quais podem interferir com a gestão de conhecimento de uma empresa. Económica dependem de capital de investimento, dependem organizacional na organização empresarial, tecnologia dependem da capacidade económica da organização e humana depende de fatores múltiplos e diversos de cultural, de gênero ou identidade (García-Tapia Arregui , 2002).

Figura I apresenta os indicadores utilizados para determinar a existência de barreiras à empresa de gestão do conhecimento na gestão RPBI eficiente.

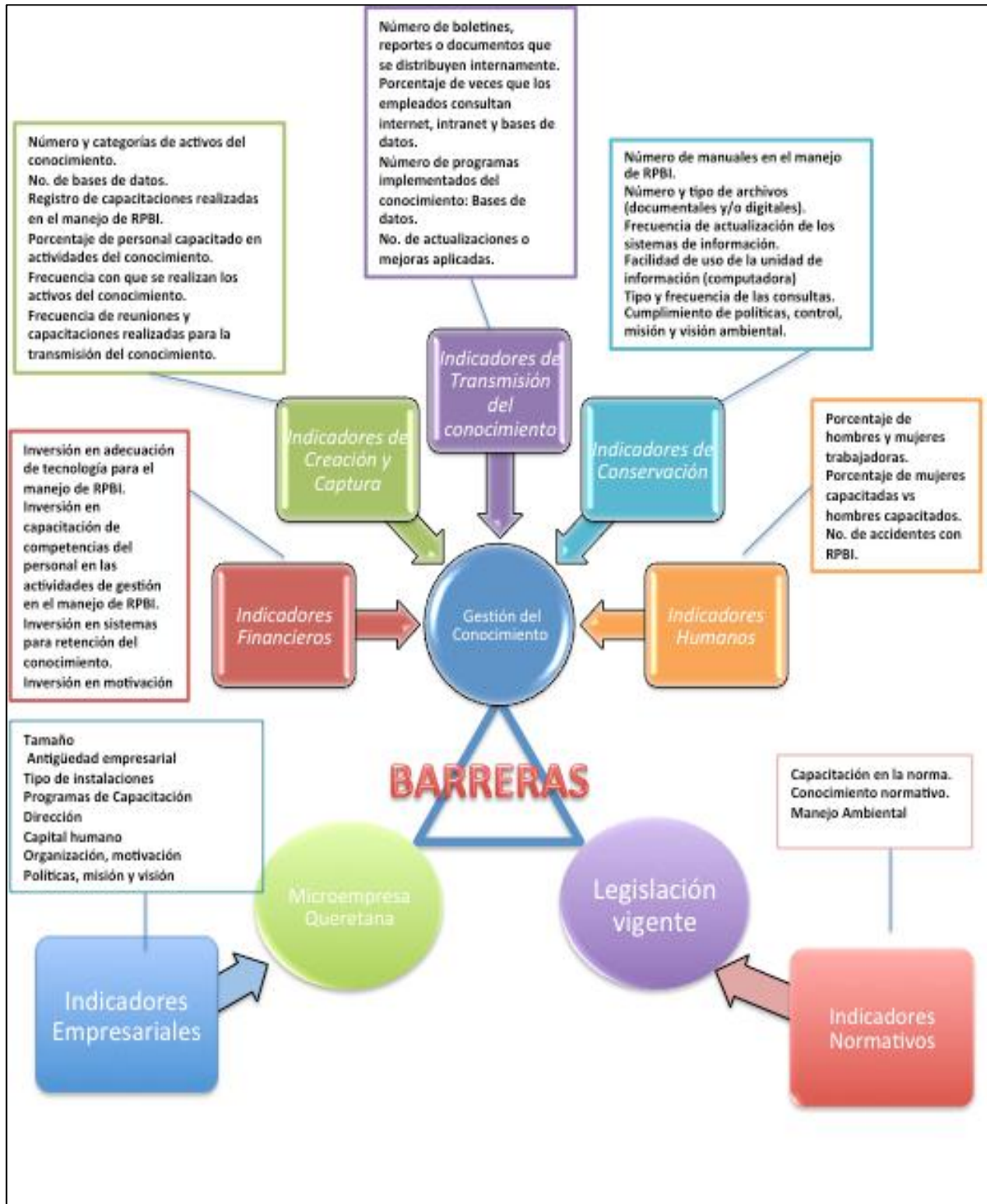


Figura 1. Indicadores para determinar la GC en el manejo de RPBI. Fuente: elaboración propia.

Acompanhamento regulamentar na gestão de resíduos perigosos biológica infecciosa

Mexicana padrões oficiais (NOM) são regras técnicas obrigatórias de emissão da Administração Pública Federal, onde as regras, atributos, especificações, recursos de um processo, um sistema, actividade ou serviço está definido. Eles são produzidos para proteger o meio ambiente e os ecossistemas (SEMARNAT, 2015). NOM que visa a protecção ambiental, saúde ambiental, as especificações de classificação e gestão de resíduos perigosos biológicos-infecciosa é a NOM-087-ECOL-SSA-1-2002, existem outras normas que suportam a gestão de RPBI; cada estado tem suas regras.

Entre os geradores destes resíduos são, clínicas de saúde, veterinários, clínicas dentárias, tatuagem e piercing, centros de pesquisa, hospitais e laboratórios clínicos. Aqueles que produzem mais RPBI são hospitais.

gestão RPBI é um conjunto de ações administrativas e operacionais ligados ao enquadramento jurídico nesta área a ser satisfeitas pelos produtores e prestadores de serviços a terceiros, desde a geração até a disposição final.

Metodologia

Denotative estudo realizado sobre uma amostra de 26 laboratórios do centro da cidade de Queretaro seguiu os seguintes critérios:

1. Que as suas actividades não são substitutos.
2. Os laboratórios estão localizados em casas do centro da cidade.
3. Os trabalhadores estão a menos de dez.
4. Nós já temos algum tempo para estar trabalhando no local.

O instrumento de medição (levantamento) foi baseado em Mejia e Cornejo (2010); cada pergunta foi medida através de toda uma escala de Likert de cinco pontos. um grupo piloto foi então aplicado para obter a pontuação do grupo de cada item; as pontuações foram correlacionadas com a escala a nível do grupo para integrar de forma significativa (Hernandez S., 2010, p. 252). O resultado do teste de Alfa Cronbach foi 0,9074 e, por conseguinte, o instrumento de medição tinha uma correlação significativa e a validade foi adequado para o objectivo do estudo. A Tabela I apresenta os indicadores utilizados para a avaliação das barreiras em instrumento de gestão do conhecimento.

Tabla 1. Desarrollo de las variables e indicadores a partir de la dimensión de trabajo, como base para la creación del instrumento de medición.

DIMENSIÓN	VARIABLE	INDICADORES	
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	BARRERAS EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Barreras Económicas	Inversión en la adquisición externa del conocimiento Inversión en estructura del edificio Inversión tecnológica
		Barreras Organizacionales	Estilo directivo para crear conocimiento Adquisición, uso y transferencia del conocimiento Cultura organizacional
		Barreras Humanas	Cultura Género
		Barreras Tecnológicas	Mecanismos de soporte tecnológico
LEGISLACIÓN VIGENTE	Norma Oficial Mexicana en el manejo de RPBI	Capacitación Conocimiento normativo Ambiente	
MICROEMPRESA QUERETANA	Características empresariales	Tamaño, antigüedad empresarial, tipo de instalaciones Programas de capacitación, dirección, capital humano. Organización, motivación Políticas, misión y visión.	

Fuente: elaboración propia.

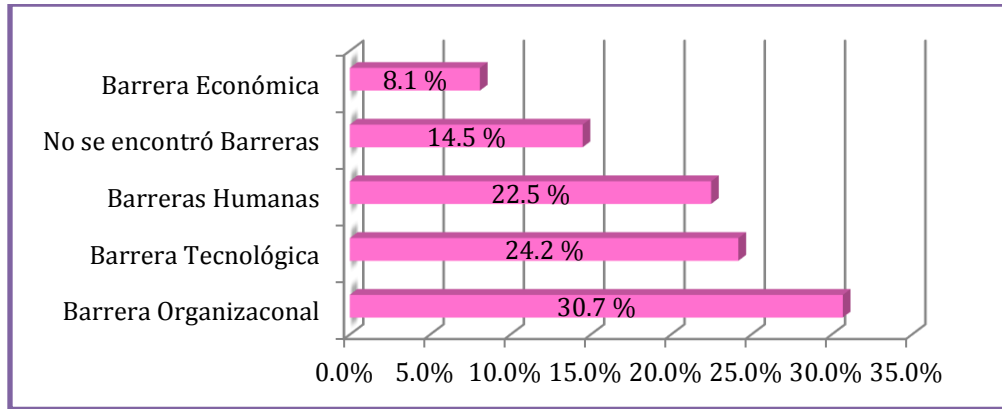
Resultados

Após testes de análise de pedido de levantamento de freqüência e não paramétricos (Qui-quadrado, o teste Kolmogorov-Smirnov) foi realizada, além de coeficiente de correlação de Spearman para determinar o tipo de barreiras que afetam os laboratórios clínicos de Queretaro, com os seguintes resultados:

Ítems	Barreras identificadas
1. Realiza compras de bibliografía especializada en manejo de RPBI.	Económica
2. Capacita a su personal con expertos externos a la empresa en el manejo de RPBI.	Organizacional
3. Capacita a su personal con cursos internos sobre el manejo de RPBI.	Económica Organizacional
4. Desarrolla técnicas nuevas en el manejo de RPBI.	Tecnológica Humana (cultural)
5. Realiza reuniones de trabajo. Periodicidad.	Humana (cultural)
6. Posee documentación específica para el manejo de los RPBI.	Organizacional
7. Realiza consultas técnicas en el manejo de RPBI.	Tecnológica
8. Se comunica a través de medios electrónicos con su personal.	Tecnológica Organizacional
9. Elaboran manuales internos en el manejo de RPBI.	Organizacional
10. Comparten la documentación a través de la red.	Tecnológica Organizacional
11. Posee página web corporativa.	Tecnológica
12. Se motiva al personal a realizar acciones que apoyan el desarrollo de mejoras en el manejo de RPBI.	Humana (cultural)
13. Es fácil acceder a la alta dirección para opinar sobre una actividad o proceso.	No se encontró
14. Existe un ambiente laboral de franqueza y confianza en el personal de la empresa.	No se encontró
15. La alta dirección está consciente de la generación del conocimiento en el manejo de RPBI.	Humana (cultural)
16. La alta dirección apoya la opinión del personal durante la realización de actividades.	Humana (cultural)
17. La alta dirección fomenta el desarrollo de iniciativas y la creatividad del personal.	Humana (cultural)
18. Existe apoyo para que el personal aplique el conocimiento adquirido.	No se encontró
19. Las opiniones o sugerencias del personal son tomadas en cuenta.	No se encontró
20. La experiencia que el personal obtiene en la empresa es valiosa para él.	No se encontró
21. La distribución de las instalaciones permite que las consultas técnicas entre los empleados se realice en forma eficiente.	Tecnológica Económica
22. La distancia física que separa un área organizativa de otra es corta.	No se encontró
23. Se propicia la elaboración de documentos de trabajo para documentar los proyectos realizados.	Organizacionales Humana (cultural)
24. Es común la realización de consultas electrónicas entre el personal de la empresa.	Tecnológicas Humana (cultural)
25. Se programan reuniones para discutir los proyectos de desarrollo entre el personal de la empresa.	Organizacionales Humana (cultural)
26. Se discuten experiencias y lecciones aprendidas entre el personal de la empresa.	Organizacionales Humana (cultural)
27. La alta dirección apoya la transferencia del conocimiento en la realización de	No se encontró

proyectos.	
28. La alta dirección apoya la programación de reuniones de trabajo donde se tranfiere conocimiento.	No se encontró
29. La alta dirección apoya el uso de correo electrónico para la transferencia de conocimiento.	Tecnológica
30. Se propicia el empleo de sistemas informativos en gestión del conocimiento en el manejo de RPBI.	Tecnológica Humana (cultural)
31. Se propicia el uso de fuentes de información compartidas que están depositadas en las bases de datos de las redes locales.	Tecnológicas
32. La disponibilidad de tiempo dificulta que el personal asimile e integre el conocimiento en la empresa.	Organizacionales
33. La disponibilidad de tiempo dificulta la elaboración de los manuales.	Organizacionales
34. La disponibilidad de tiempo dificulta el uso de los recursos de soporte informático (intranet, redes).	Tecnológico
35. El cambio del personal dificulta el desarrollo de proyectos.	Organizacionales
36. El emisor está dispuesto a transferir su conocimiento.	Humana (cultural)
37. El emisor entrena al personal receptor del conocimiento.	No se encontró
38. El emisor es confiable para el receptor.	No se encontró
39. El emisor está dispuesto a compartir sus conocimientos sobre las actividades que conoce.	Humana (cultural)
40. El receptor está dispuesto a compartir sus conocimientos sobre las actividades que conoce.	Humana (cultural)
41. Invierte en adecuación de tecnología para el manejo de RPBI	Económica
42. Invierte en capacitación del personal en actividades de manejo de RPBI.	Económica
43. Invierte en información bibliográfica y electrónica sobre el manejo de RPBI.	Económica
44. Posee bases de datos referentes al manejo de RPBI.	Tecnológica
45. Realiza registros de la capacitación en el manejo de RPBI.	Organizacional
46. Realiza reuniones para transmitir conocimientos sobre el manejo de RPBI.	Organizacional
47. Distribuye boletines, reportes o documentos sobre el manejo de RPBI.	Organizacional
48. Posee programas que implementan el conocimiento.	Organizacional
49. Aplica las políticas, control, misión y visión ambiental.	Organizacional
50. Se facilita el uso de las unidades de información (computadoras).	Tecnológicas
51. Se capacita el personal en el manejo de RPBI.	Organizacional
52. Se capacita al personal en el manejo de la Norma Oficial Mexicana de RPBI.	Organizacional
53. Cumple con la normativa estatal y la normativa municipal sobre el manejo de RPBI.	Organizacional

A Figura 1 mostra a percentagem de barreiras que afetam variáveis. Pode ser visto que a barreira que mais afecta a gestão do conhecimento organizacional é barreira com 30,7%, seguido pela barreira tecnológico com 24,3%, barreiras humanos com 22,5% e, finalmente, a barreira económica com 8,1%. Vale ressaltar que 14,45% dos itens não apresentaram qualquer barreira. O estudo de S. Perez Leal S., Barceló V. e Leon D. (2013) menciona uma semelhança no tipo de barreiras que afectam as PME; a primeira barreira é a organização como no caso acima mencionado.



Gráfica 1. Porcentaje del tipo de barreras a la gestión del conocimiento encontradas en el análisis de los laboratorios clínicos de la ciudad de Querétaro.

Nos dados gerais dos laboratórios, descobrimos que 7% têm gestores, o restante (93%) controle é exercido pelos próprios produtos químicos, que geralmente possuem a empresa. Nem todos têm técnica e apenas 24% têm chefes que normalmente são responsáveis pela RPBI. Outro fator interessante é a idade da empresa: um desperdício sênior menos controle. Geralmente eles seguem inadequados para manipulação, e jogá-los na drenagem, coleta de lixo urbano em não se limita congelar e não contratar empresas que assumem suas técnicas de eliminação. A Tabela 3 mostra o tipo de barreiras no GC durante o manuseamento RPBI encontrados.

Tabla 3. Barreras en la GC encontradas en la encuesta general de la empresa.

Ítems	Tipo de Barrera
a. Laboratorios con y sin área especial para almacenar	Financiera Cultural
b. Laboratorios que cuentan con sistema de refrigeración para el almacenamiento de RPBI.	Financiera Tecnológica Cultural
c. Servicios de recolección	Organización Normativa
d. Inversión tecnológica	Financiera Cultural Tecnológica
e. Inversión en capacitación	Organizacionales Culturales
f. Inversión en motivación	Organizacional Cultural
g. Manejo de base de datos	Tecnológica Organizacional
h. Boletines informativos	Organizacional
i. Concepto ambiental	Organizacional Cultural

Em testes de hipóteses constatou que 53,2% dos itens que aceitar a hipótese alternativa (Ha), indicando que a aquisição, uso e transformação do conhecimento na gestão de RPBI depende das barreiras de gestão do conhecimento em laboratórios centro clínico de Queretaro e os restantes 44,8% aceitam a hipótese nula (Ho), que não depende de as barreiras da gestão do conhecimento. A maioria dos itens que se enquadram nessa hipótese está relacionada com sistemas organizacionais e tendências.

Depois de levar em conta este resultado, podemos ver que a posse em laboratórios clínicos Queretaro é organizacional. Botero (2007) diz que quando se inscrever conhecimento na empresa, com base no conceito de Nonaka e Takeushi na dimensão ontológica, o conhecimento tem uma ordem: indivíduo, grupo, organização e, finalmente, a inter nível -organizativo, ele está indicando que, se o indivíduo não adquirir, usar e transforma o conhecimento, isso não vai ser capaz de transcender para níveis mais elevados em benefício da organização. Assim, graças aos resultados do trabalho mostra que as empresas que têm muitos anos de operação não quer deixar o seu conforto e estatuto não procuram inovar ou criar novos conhecimentos que lhes permite melhorar a sua parte organizacional.

Conclusão

A gestão do conhecimento é uma parte essencial dentro de uma organização. Além de ser uma moda passageira, ele conseguiu fundamentar a sua importância no valor da empresa e vantagem competitiva sustentável. Por esta razão, é importante para identificar estas barreiras para maiores benefícios na área de micro saúde. O estudo analisou 26 laboratórios clínicos no centro da cidade de Queretaro, que respeitadas as condições estabelecidas anteriormente.

Abaixo estão as conclusões mais relevantes deste estudo são apresentados a seguir:

1. Verificou-se que os trabalhadores da saúde estão expostos a riscos ocupacionais, não só os responsáveis pela gestão do RPBI, mas também químicos, técnicos e administradores. O grau de poluição causada por má gestão de resíduos pode prejudicar a população.
2. Em geral, verificou-se que os laboratórios estudados têm vindo a trabalhar entre 11 e 15 anos. O volume de resíduos gerados é inferior a 50 k; 4% tem uma área de armazenamento e o resto não investe na modernização das suas instalações, não tanto por razões financeiras, mas para questões culturais, porque eles não acreditam que é necessário por causa do volume que eles aceitam.
3. 75% não investir em tecnologia, a formação em gestão de resíduos e não lidar com bases de dados; Por outro lado, 46% não têm políticas, missão e visão ambiental.
4. Há barreiras no investimento de material bibliográfico. Dois terços dos laboratórios quer investir na formação de pessoal externo; Alguns laboratórios têm as instalações de equipamentos e de computador, mas os trabalhadores não têm acesso a eles; há uma tendência para o investimento em novas tecnologias. A tendência, neste caso, pode ser referido como "pouco interesse" tecnológico (barreira cultural).
5. No aspecto das barreiras humanas são algumas barreiras culturais são organizacional e outros funcionários. Quase 50% dos laboratórios que não se destinam empregados a tempo para o uso do meio de informação, e a maioria dos emissores estão dispostos a transferir conhecimento, no entanto, existem alguns emissores que não transmitem o conhecimento na íntegra, porque eles querem assegurar a sua situação de emprego tornando-se indispensável e, portanto, não

perder o emprego. O número de homens que trabalham em laboratórios é reduzida, na maioria dos laboratórios mais mulheres trabalham.

6. Poucos laboratórios comunicar através de meios electrónicos. A maior parte do pessoal acredita que estes meios não são necessárias. Um maior número de laboratórios não têm bancos de dados e aqueles que não permitem que os funcionários a usá-los.
7. No que diz respeito à norma na gestão de RPBI, uma barreira cultural causada pela falta de interesse em saber uma barreira organizacional e a falta de formação na gestão das regras é identificado. Observou-se que 7,7% dos laboratórios clínicos não se aplicam as políticas ambientais.
8. Um parâmetro importante é a idade da empresa, que foi medida pelo coeficiente de correlação de Spearman. Com ele descobriu que existe uma correlação negativa nas variáveis: investimento em adaptação tecnológica na manipulação RPBI, motivação, conceito política ambiental, missão e visão, e do número de trabalhadores do sexo feminino. A júnior, esses fatores são aumentados; enquanto o investimento variável em acções de formação e do número de trabalhadores do sexo masculino a correlação é positiva: um sénior há uma diminuição nestes fatores.
9. Este comportamento em laboratórios clínicos mais velhos podemos associar a sua resistência à mudança. Garcia Hill, Juarez Hernandez e Hernandez Zavala (2015) afirmam que preferem continuar no seu conforto organizacional para fazer uma mudança.
10. Os directores de laboratórios mostram um interesse limitado na aquisição, uso e transferência de conhecimentos na gestão de RPBI. Estão disponíveis para compra e uso, mas encontrá-lo difícil de fazer ou se não realizá-la em sua totalidade, Perez ZJ e Cortes RJ (2007) explicam que existem muitas barreiras humanas, então você deve encontrar uma maneira eliminá-los.
11. A maioria dos laboratórios não investem em sistemas de tecnologia para a gestão do conhecimento e aqueles que não permitem que seus funcionários para usá-los. Não são poucos os que permitem o acesso.

12. A aquisição, uso e transferência de conhecimento no manuseio RPBI em laboratórios clínicos, na cidade de Queretaro, dependem, antes de barreiras organizacionais, barreiras tecnológicas em seguida após barreiras humanas e, por último, a barreiras econômicas.

Conclui-se que, devido ao tipo de sector micro saúde em questão, não está familiarizado com a gestão do conhecimento. Embora algumas atividades relacionadas aos processos de controle de qualidade são realizados, é feito sem consciência ou estratégias definidas para melhorar a produtividade. Por fim, conclui-se que, no caso de laboratórios de análises clínicas na cidade de Queretaro existem na aquisição, uso e transferência de conhecimentos na gestão de RPBI.

Bibliografía

- Argyris & Chris (1996). *Organizational Learning II: Theory, method and practice Reading*. Addison-Wesley Publishing Company.
- Botero, N. (2007). Gestión del Conocimiento para la administración del recurso humano "estado del arte". *ANAGRAMAS*, 6 (11), 59-72.
- Durango Yepes, C., Quintero Muñós, M., y Ruiz Gonzáles, C. (2015). Metodología para evaluar la madurez de la Gestión del conocimiento en algunas grandes empresas Colombianas. *Tecnura*, 19 (23), 20-36.
- García Colina, F., Juárez Hernández, S., y Hernández Zavala, E. (2015). La resistencia al cambio. Un obstáculo para la gestión del conocimiento. *Revista Internacional la nueva gestión organizacional* (2), 71-92.
- García-Tapia Arregui, J. (2002). *Gestión del conocimiento y empresa. Una aproximación a la realidad española* (P. EOI, Ed.), España.
- Grau, A. (31 de diciembre de 2012). Herramientas de Gestión del Conocimiento. *eoiamérica* , 2-20.
- Manzano, A. (12 de 02 de 2014). Hallan una tonelada de desechos de hospitales. (P. informativa, Productor, y Milenio. S. A.) Recuperado el 14 de agosto de 2015, de www.milenio.com
- Mejía Puente, M., y Cornejo Sánchez, s. (2010). Aplicación del modelo de ecuaciones estructurales a la gestión del conocimiento. *Latin American and Caribbean Journal of Engenering Education* , 4 (1), 23-30.
- Nieves Lahabal, Y., y León Santos, M. (2001). La gestión del conocimiento: una nueva perspectiva en la gerencia de las organizaciones. *ACIMED* , 9 (2), 121-126.
- Pérez S, A., Leal S, V., Barceló V, M., y León D, J. (2013). Un diagnóstico de la gestión del conocimiento en las pymes del sector restaurantero para identificar áreas de mejora en sus procesos productivos. *OmniaScience*, 9 (1), 153-183.
- SEMARNAT (2003). *Guía para el manejo de RPBI en unidades de Salud*. SEMARNAT.
- SEMARNAT (abril de 2015). Normas Oficiales Mexicanas. Obtenido de la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales: www.semarnat.gob.mx
- UNIDI (2007). *Guía para la gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos*. Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial, Suiza.

UNIDI (2007). *Guía para la gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos*. Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial, Suiza.

Agradecimientos

A la doctora Clara Escamilla Santana, directora de tesis, y a la doctora Alejandra Urbiola Solís, coordinadora del doctorado.