



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA NCH PERÚ S.A. LURÍN - 2019

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

MIGUEL ANGEL REYES CAUCHA
ORCID: 0000-0002-3909-8266

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0003-0128-0123

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2019

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo constante a lo largo de estos años, por sus enseñanzas, valores y consejos que me permitieron ser una persona de bien. A mi hija Orianna por ser una de mis más grandes motivaciones a seguir creciendo personal y profesionalmente.

AGRADECIMIENTOS

A todos mis profesores que en este tiempo me brindaron sus enseñanzas cada día, por trasmitirme información y consejos para crecer en sabiduría, por su dedicación y empeño a motivarnos al crecimiento y éxito. A mi asesor, el Dr. Luis Marcelo Quispe, por la paciencia y orientación brindada para llevar a cabo esta investigación. A Shaloom Burgos por sus aportes, apoyo y tiempo brindado para el desarrollo de la presente investigación y finalmente, al Sr. Herwig Watson, gerente de operaciones de NCH Perú S.A., por su apoyo y confianza depositada en mi persona.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Justificación e importancia de la investigación	17
1.3. Objetivos de la investigación: general y específico	18
1.4. Limitaciones de la investigación	18
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de estudios	21
2.2. Bases teóricas científicas	32
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada	44
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y diseño de investigación	47
3.2. Población y muestra	48
3.3. Hipótesis	49
3.4. Variables – Operacionalización	49
3.5. Métodos y técnicas de investigación	51
3.6. Descripción de los instrumentos utilizados	52
3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos	55
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1. Validación del instrumento	57
4.2. Resultados descriptivos de las variables	59
4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones	61
4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas	69
4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio	70
4.6. Procedimientos correlacionales	71

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.	Discusiones	78
5.2.	Conclusiones	80
5.3.	Recomendaciones	81

REFERENCIAS**ANEXOS**

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Población de colaboradores de la empresa NCH Perú
Tabla 2	Operacionalización de la gestión del conocimiento
Tabla 3	Operacionalización de la cultura organizacional
Tabla 4	Resultados de la validación del cuestionario de gestión del conocimiento
Tabla 5	Resultados de la validación del cuestionario de cultura organizacional
Tabla 6	Fiabilidad del instrumento de la variable gestión del conocimiento
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento de la variable cultura organizacional
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable gestión del conocimiento
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable cultura organizacional
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión adquisición del conocimiento
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión representación del conocimiento
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión aplicación del conocimiento
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión almacenamiento y actualización del conocimiento
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión identidad
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión comunicación
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión calidad
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión compromiso
Tabla 18	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre gestión del conocimiento y cultura organizacional
Tabla 19	Resultado de la prueba de normalidad de la variable cultura organizacional
Tabla 20	Resultado de correlación entre gestión del conocimiento y cultura organizacional
Tabla 21	Resultado de correlación entre adquisición del conocimiento y cultura organizacional
Tabla 22	Resultado de correlación entre representación del conocimiento y cultura organizacional
Tabla 23	Resultado de correlación entre aplicación del conocimiento y cultura organizacional
Tabla 24	Resultado de correlación entre almacenamiento y actualización del conocimiento y cultura organizacional

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis descriptivo de la variable gestión del conocimiento
- Figura 2 Análisis descriptivo de la variable cultura organizacional
- Figura 3 Análisis descriptivo de la dimensión adquisición del conocimiento
- Figura 4 Análisis descriptivo de la dimensión representación del conocimiento
- Figura 5 Análisis descriptivo de la dimensión aplicación del conocimiento
- Figura 6 Análisis descriptivo de la dimensión almacenamiento y actualización del conocimiento
- Figura 7 Análisis descriptivo de la dimensión identidad
- Figura 8 Análisis descriptivo de la dimensión comunicación
- Figura 9 Análisis descriptivo de la dimensión calidad
- Figura 10 Análisis descriptivo de la dimensión compromiso
- Figura 11 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre gestión del conocimiento y cultura organizacional.
- Figura 12 Gráfico de dispersión de las variables gestión del conocimiento y cultura organizacional

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA NCH PERÚ S.A. LURÍN - 2019

MIGUEL ANGEL REYES CAUCHA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La investigación se desarrolló en la empresa NCH Perú S.A. la cual presenta deficiencias en la aplicación de sus procesos respecto a la gestión del conocimiento con la siguiente problemática, ¿Qué relación existe entre la gestión del conocimiento y la cultura organizacional en los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019? A partir de ello surge el objetivo de la investigación que pretende, determinar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y la cultura organizacional en los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019, la hipótesis alterna planteada fue, existe relación entre la gestión del conocimiento y la cultura organizacional en los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019, el tipo de investigación fue descriptivo correlacional con un diseño no experimental; la muestra estuvo conformada por 35 colaboradores de la empresa, el tipo de muestra fue probabilística, los instrumentos fueron validados por especialistas, temático, metodólogo y estadístico, los resultados de confiabilidad evidenciaron resultados de 0.890 respecto a la variable gestión del conocimiento y 0.929 respecto a la variable cultura organizacional, estos resultados reflejaron una correlación altamente significativa entre las variables mencionadas. Por lo que se recomienda la aplicación de enfoques respecto a la gestión del conocimiento ya que esta permitirá generar una cultura organizacional integradora.

Palabras clave: conocimiento, cultura, procesos, aplicación.

KNOWLEDGE MANAGEMENT AND ORGANIZATIONAL CULTURE OF THE COLLABORATORS OF THE COMPANY NCH PERÚ S.A. LURÍN - 2019

MIGUEL ANGEL REYES CAUCHA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The research was carried out in the company NCH Perú S.A. this company presents deficiencies in the application of its processes regarding knowledge management with the following problem, what relationship exists between knowledge management and organizational culture in the employees of the company NCH Peru S.A. Lurín - 2019? From this arises the objective of the research that aims to determine the relationship that exists between knowledge management and organizational culture in the employees of the company NCH Peru S.A. Lurín - 2019, the alternative hypothesis raised was, there is a relationship between knowledge management and organizational culture in the employees of the company NCH Perú S.A. Lurín - 2019, the type of research was descriptive correlational with a non-experimental design; The sample consisted of 35 employees of the company, the type of sample was probabilistic, the instruments were validated by specialists, thematic, methodologist and statistician, the reliability results showed results of 0.890 with respect to the knowledge management variable and 0.929 with respect to the organizational culture variable, these results reflected a highly significant correlation between the mentioned variables. Therefore, the application of approaches regarding knowledge management is recommended since this will allow the generation of an inclusive organizational culture.

Keywords: knowledge, culture, processes, application.

INTRODUCCIÓN

La gestión del conocimiento es un proceso continuo que permite el desarrollo y aplicación de todo tipo de conocimientos referentes de una empresa con el fin de mejorar su capacidad de respuesta frente a las problemáticas que se presenten y con ello generar una mayor ventaja competitiva.

La cultura organizacional es parte importante del entorno interno de la empresa, por ello la gestión del conocimiento por medio de la cultura organizacional contribuye a la generación de la motivación y compromiso de los trabajadores interiorizando las metas y objetivos de la organización.

Pese a que la gestión del conocimiento es un factor clave para el logro de los objetivos de una empresa, se aprecian problemas internos como la comunicación deficiente, la cual no permite lograr una correcta gestión. En este sentido, las empresas deben estar en constante actualización de nuevos enfoques que generen innovación y mejora continua dentro de ellas.

En la empresa NCH Perú, localizada en el distrito de Lurín, con más de 20 años de operaciones en la venta y servicios de mantenimiento para la mejora de condiciones sanitarias y de seguridad tanto del rubro comercial como industrial, en este momento se encuentra en la aplicación del conocimiento, pero requiere someterse a sus procesos.

A partir de este análisis se evidencia ciertas deficiencias que permitieron formular el siguiente problema de investigación; ¿Qué relación existe entre la gestión del conocimiento y la cultura organizacional de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019? Ante esto también surge el objetivo de la investigación que busca determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la cultura organizacional de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín –

2019.

La presente investigación para su mejor comprensión se ha estructurado en cinco capítulos, los cuales detallan a continuación:

En el capítulo I se presenta el problema de investigación que comprende la realidad problemática, los problemas de investigación, la justificación e importancia de la investigación, los objetivos de la investigación y las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la investigación.

En el capítulo II se desarrolla el marco teórico que abarca los antecedentes de la investigación, el desarrollo de las bases teóricas científicas y por último las definiciones de la terminología usada.

En el capítulo III se desarrolla el marco metodológico donde se explica el tipo y diseño de investigación, la población, muestra, las hipótesis de investigación, los métodos y técnicas de investigación, los instrumentos de recolección de datos y el procesamiento y análisis de datos.

En el capítulo IV se desarrolla el análisis de resultados de la investigación donde se realiza la validación de los instrumentos, la prueba de fiabilidad. los resultados descriptivos de las variables y sus dimensiones, la prueba de normalidad y las pruebas de contrastación de hipótesis.

En el capítulo V finalmente, se presentan la discusión de los resultados, las conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

La cultura organizacional tiene un gran impacto en la actualidad ya que es el eje central de toda organización sin importar el tamaño que tenga, está se observa en todas las acciones y funciones que ejecutan sus integrantes. En un mundo cada vez más globalizado las organizaciones sufren constantes cambios, en el aspecto tecnológico, económico y social con cual reflejan una realidad cultural, expresada en ideas, valores, conocimientos, creencias, sentimientos e intenciones de un equipo institucional. La cultura organizacional determina la forma en como marcha una empresa y, esta se percibe mediante sus estructuras, sistemas y estratégicas. Una organización formada en buenos valores y normas permite a sus colaboradores identificarse con ellos y, mantener una actitud positiva dentro de la misma logrando una mayor eficiencia, así como fuera de la empresa evidenciando una buena imagen y referencia de su centro laboral. Es importante que las organizaciones sean flexibles al cambio, y que este se inicie como resultado del aprendizaje y conocimiento de sus miembros, aprovechando su talento humano en la creación de valor, fomentando así una visión orientada a la innovación y competitividad.

Por otro lado, la gestión del conocimiento consiste en promover una perspectiva integral para identificar, capturar y compartir todos los activos de información de una organización a sus integrantes, de forma eficiente y sistemática que permita una dinámica de aprendizaje, resolución de problemas y mejor toma de decisiones. Este conocimiento compartido en la mayoría de las empresas se basa de las experiencias personales y laborales de sus miembros. Es importante, ya que el conocimiento otorga valor a una empresa, es cierto que este crece en el tiempo, pero es indispensable saber transmitirlo y aplicarlo de forma adecuada. Si las organizaciones aprovechan de forma adecuada sus recursos podrán generar

nuevos conocimientos que les permita mejorar sus procesos empresariales y conseguir mejores beneficios.

En el ámbito internacional, en Estados Unidos desde algunos años el claro ejemplo de cultura organizacional es la compañía Google, esta empresa ha crecido enormemente y con ello la cantidad de empleados, que ha tenido que reinventar su cultura para adaptarse a los cambios. Cabe mencionar que fue premiada en el 2013 como Great Place to Work, en el año 2017 según el ranking realizado por la revista "Fortuna" y junto con Great Place to Work fue escogida como una de las compañías más atractivas para laborar. Google tiene las siguientes claves para mantener una buena cultura organizacional: creatividad, ambiente de trabajo positivo, crecimiento profesional y personal, empleados bien alimentados y es que esta empresa renueva su cultura para generar un ambiente más competitivo

En el mismo sentido, el premio Global Most Admired Knowledge Enterprise (MAKE) reconoce a nivel mundial a las compañías top en gestión del conocimiento; es decir, aquellas organizaciones que tienen la habilidad de crear y hacer del conocimiento un factor primordial en la cultura de la organización. Además, existen compañías que generen la participación y desarrollo del conocimiento de sus integrantes, teniendo la capacidad de ofrecer productos y servicios innovadores. De un total de 103 organizaciones que fueron nominadas al conocimiento global más admirado del 2016, solo fueron reconocidas 20 finalistas globales de MAKE como ganadoras: Accenture (Irlanda), Alphabet (EE.UU), Amazon (EE.UU), Apple (EE.UU), ConocoPhillips (EE.UU), Deloitte (Global), Ecopetrol (Colombia), Ernest & Young (Global), Flour (EE.UU), FMC Technologies (EE.UU), IBM (EE.UU), Infosys Limited (India), Microsoft (EE.UU), Price Water house Coopers (Global), Samsung Group (Corea del Sur), Siemens (Alemania), Tata Group (India), Tesla Motors

(EE.UU), Wipro Limited (India).

En un contexto nacional, hace más de dos décadas las empresas locales de avanzada operan mediante el gestor del conocimiento y es que estas supieron identificar las roturas que se daban entre sus trabajadores y los perfiles de sus correspondientes puestos. Tanto pequeñas, medianas y grandes empresas han incorporado planes para gestionar sus conocimientos las cuales han tenido resultados positivos en algunos casos y en otros no, esto en algunos casos por la falta de compromiso que tienen sus trabajadores en sus actividades diarias.

No estamos aún a la altura de los países más desarrollados que aplican de una manera óptima la gestión del conocimiento ya que tanto en las organizaciones públicas como privadas cual sea el rubro, la información solo es almacenada mas no compartida de forma adecuada y en su totalidad a todos los colaboradores y en la mayoría de los casos se da por una ineficiente comunicación.

En la empresa NCH Perú ubicada en el distrito de Lurín, con más de 20 años de operaciones en la venta y servicios de mantenimiento para la mejora de condiciones sanitarias y de seguridad tanto del rubro comercial como industrial, cuenta con 35 trabajadores a nivel nacional, dividen sus operaciones según sus programas de tratamiento de agua, lubricantes, drenajes y lavado de partes en Lima y provincias. Entre sus principales clientes se encuentran en centros hospitalarios, centros comerciales, restaurantes, minas, industria manufacturera y de alimentos. A pesar de que la empresa ha crecido para ser un líder reconocido en la industria, factores como el inadecuado uso de los recursos por falta de conocimiento y de capacitación, falta de valores en donde algunos vendedores generaron falsas ventas esto con el fin de generar grandes comisiones a sus bolsillos y en otro caso como es el de un trabajador del área de créditos y cobranzas que se quedaba con el dinero

que recaudaba de algunos clientes y hasta falsificaba facturas han generado pérdidas de dinero para la compañía, y el compromiso del personal en general en las actividades diarias que en algunas situaciones por falta de comunicación y seguimiento no se concretan las tareas eficientemente, lo cual trae consigo retrasos en las operaciones y molestias entre los demás colaboradores y los propios clientes. Estas consecuencias se presentan por la falta de una adecuada aplicación de la gestión del conocimiento generando así una cultura organizacional débil. Del mismo modo, es oportuno evaluar el correcto uso de los canales de comunicación y aprovechar el uso de la tecnología para dar una solución al problema.

El análisis efectuado, respecto a la importancia de las variables de estudio en los tres niveles: mundial, nacional y local, brindaron la formulación de los siguientes problemas.

Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión del conocimiento y la cultura organizacional de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la adquisición del conocimiento y cultura organizacional de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019?

¿Qué relación existe entre la representación del conocimiento y la cultura organizacional de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019?

¿Qué relación existe entre la aplicación del conocimiento y la cultura organizacional de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019?

¿Qué relación existe entre el almacenamiento y actualización del conocimiento y la cultura organizacional de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La investigación deriva de la importancia que tiene la gestión del conocimiento para fomentar la inteligencia en las empresas. El propósito que se tiene con esta investigación es aportar con información actualizada sobre la gestión del conocimiento y evaluar la cultura organizacional, todos los aportes de la presente podrán ser utilizados como referencias para el crecimiento y desarrollo organizacional. Es de gran importancia la presente investigación ya que permite a la empresa aplicar un correcto y adecuado sistema de conocimiento, donde los colaboradores puedan realizar un trabajo organizado, en donde se puedan vincular de una mejor manera sus labores diarias permitiéndoles tener una mejor comunicación interna y bienestar personal, generando un mayor compromiso y óptimo cumplimiento de los objetivos.

Justificación teórica. La investigación busca la relación existente entre la gestión del conocimiento y la cultura organizacional, basada en teorías actualizadas que sirvan de base para nuevas investigaciones. Asimismo, el desarrollo de la gestión del conocimiento se basa en los aportes teóricos de O'Dell y Grayson (1996) y respecto a la cultura organizacional se basa en los aportes teóricos de Cásares y Siliceo (2003).

Justificación práctica, los aportes de esta investigación radica en promover una correcta gestión del conocimiento que conlleve a una mejor cultura organizacional. Es así como esta investigación permitirá disminuir las problemáticas existentes presentadas en la empresa NCH Perú S.A., a partir de los resultados se brindarán recomendaciones a la empresa que contribuyan en la solución de cada aspecto hallado como problema.

Justificación metodológica, el investigador propone dos instrumentos de

investigación que permitan la recolección de datos, uno para medir la variable gestión del conocimiento y otro para medir la variable cultura organizacional, los cuales fueron sometidos a rígidos criterios de validez y confiabilidad.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y cultura organizacional de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la adquisición del conocimiento y cultura organizacional de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019

Determinar la relación entre la representación del conocimiento y la cultura organizacional de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019

Determinar la relación entre la aplicación del conocimiento y la cultura organizacional de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019

Determinar la relación entre el almacenamiento y actualización del conocimiento y la cultura organizacional de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019

1.4. Limitaciones de la investigación

Al desarrollar el siguiente trabajo de investigación se presentaron las siguientes limitaciones:

Limitaciones bibliográficas

Las investigaciones son escasas, no se han hallado estudios que describan y analicen las variables gestión del conocimiento y cultura organizacional, y otras resultan ser obsoletas por la antigüedad de sus realizaciones y por ende de sus resultados.

Limitación teórica

Ausencia moderada de antecedentes internacionales y nacionales actuales, relacionadas con la temática presentada. En algunos casos se han encontrado investigaciones nacionales que no están completas, ya que solo presentan un resumen breve.

Limitación temporal

El poco tiempo que presenta el investigador para poder investigar y profundizar a fondo sobre el tema tratado, ya que por motivos de trabajo y estudio no le permiten buscar nuevas evidencias y asistir a otros centros universitarios a buscar información.

Limitación económica

El limitado financiamiento económico para la obtención de material actualizado, por lo cual se utilizó un económico presupuesto para este trabajo.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Brand (2018) en su tesis *La gestión del conocimiento y la cultura organizacional como base del rendimiento de las pymes familiares del sector metalmeccánico de las ciudad de Aguas Calientes. Un enfoque socioeconómico* realizada en la Universidad Autónoma de Aguascalientes de México para obtener el grado académico de doctor en ciencias administrativas, tuvo como objetivo general evaluar y describir el impacto de la gestión del conocimiento y la cultura organizacional y su relación con el rendimiento de la pymes familiares del sector metal metalmeccánico en Aguascalientes a través del modelo de intervención socio económica mediante la metodología ISEOR, desarrollado con un diseño descriptivo no correlacional, en una muestra no probabilística por conveniencia de 11 a 100 trabajadores de las Pymes de Aguascalientes. Llegó a las siguientes conclusiones:

La correcta gestión del conocimiento permite un óptimo rendimiento de las empresas por lo que impacta directamente sobre los disfuncionamientos y en los resultados financieros que esta pueda presentar, consiguiendo un impacto positivo en el incremento de las ventas.

El principal conocimiento generado en el estudio de las pymes es el conocimiento tácito y la transferencia del conocimiento ya que entre los mismos colaboradores comparten conocimientos y experiencias, aparte que entre ellos mismos se capacitan y ponen en práctica lo aprendido, pero aun así presenta algunas fallas en la transferencia del conocimiento las cuales deben ser analizadas por las empresas para brindar estrategias que permitan mejorar estos puntos débiles.

Dentro de las organizaciones evaluadas predomina la cultura dominante sin

embargo dentro de ellas se hacen subculturas individuales y colectivas en donde los trabajadores adquieren y comparten conocimientos entre ellos y no a todos los integrantes de la organización los cuales se manifiestan en comportamientos y valores que influyen en la cultura organizacional.

La cultura organizacional es un factor clave en la construcción y reforzamiento en la gestión del conocimiento ya que esta impacta directamente en cómo sus integrantes van a aprender, adquirir y compartir conocimiento, por eso es importante trabajar en tener una cultura fuerte y sólida donde se incentive la comunicación y transferencia optima de conocimientos generando una actitud innovadora orientada al aprendizaje.

Esta tesis es importante para la investigación porque si detectamos y mejoramos el correcto uso y transferencia del conocimiento, se beneficiarán todos los integrantes y áreas de la empresa lo cual permitirá mejorar sus actividades diarias fomentando el trabajo en equipo con lo cual se reforzará la cultura organizacional.

Criollo (2014) en su tesis *Gestión del conocimiento y su relación con la cultura organizacional en una empresa de servicios de Datafast S.A.* realizada en la Universidad Tecnológica Equinoccial de Ecuador, para obtener el grado de magister en gestión del talento humano, tuvo como objetivo general desarrollar un sistema de gestión del conocimiento para fortalecer la cultura organizacional con la participación del talento humano en una empresa de servicios, desarrollado con un diseño descriptivo no experimental transeccional, en una muestra de 42 colaboradores de la región Quito. Llegó a las siguientes conclusiones:

Toda empresa tiene necesidades, las cuales permiten iniciar y crear ideas de mejora en las distintas tareas dentro de la organización, es aquí donde la gestión del

conocimiento cumple un papel fundamental en buscar la eficiencia organizacional.

Se debe contar con un adecuado control de la documentación sobre las nuevas propuestas que han permitido mejorar algunas actividades, sino impedirá que el conocimiento sea compartido adecuadamente a toda la organización.

Los nuevos empleados recurren a consultar al personal antiguo quienes son sus orientadores para que puedan realizar sus actividades, ya que la empresa no brinda una correcta capacitación y adecuada formación al momento que estos ingresan. El compromiso, sociabilidad y habilidad para el trabajo son las fundamentales características que tienen los trabajadores por lo que permiten fortalecer sus relaciones internas.

Esta tesis es importante porque permite detectar errores comunes que se dan en la actualidad en algunas organizaciones que no capacitan de forma apropiada a sus colaboradores y esto no favorece al desempeño óptimo de sus labores. Trabajar mediante la identificación de las necesidades de la empresa será crucial para implementar un modelo de gestión del conocimiento.

Andrade (2014) en su tesis *Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para aseguradora del sur a nivel nacional* realizada en la Universidad Tecnológica Equinoccial de Ecuador, para obtener el grado de ingeniero en administración de empresas de servicio y recursos humanos, tuvo como objetivo general diseñar un modelo de gestión del conocimiento para aseguradora, desarrollado con un diseño descriptivo exploratorio, en una muestra de 100 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones:

Se afirma la hipótesis planteada ya que es viable la gestión del capital intelectual en la empresa, por medio de programas diseñados correctamente para el aprendizaje y políticas bien definidas. La creación de una universidad corporativa

interna con la que se pueda diagnosticar y mejorar el aprendizaje según los objetivos de la organización.

Según los resultados obtenidos en la etapa de exploración se observa por parte de los trabajadores la necesidad de contar con una adecuada estructura que les permita incrementar sus conocimientos y competencias que requieren sus actividades diarias con el fin que mejorarlas favorablemente.

Es primordial que el modelo de gestión del conocimiento esté vinculado al desarrollo del talento humano y de la organización para que tenga una clara orientación en el logro y cumplimiento de las metas del negocio. Se propone el acompañamiento y soporte mediante programas ante el desarrollo como cofrades será óptimo para fomentar el compromiso y participación de los trabajadores con los nuevos instrumentos de aprendizaje.

A nivel teórico la investigación ha permitido enmarcar que lo que más se valora en las organizaciones es su capital intelectual y sus recursos intangibles, con lo cual se afirma la relevante importancia que añadirá a aseguradora del sur, el modelo de gestión del conocimiento.

Esta tesis es importante para la investigación porque permite entender que es importante la aplicación de adecuados programas de gestión del conocimiento que generen el aprendizaje organizacional de modo que los colaboradores puedan mejorar sus actividades diarias para el logro y cumplimiento de las metas del negocio.

Gamboa (2017) en su tesis *Modelo de gestión del conocimiento para una empresa manufacturera productora de gelatina* realizada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador para la obtener el grado de magister en administración de empresas con la mención planeación, tuvo como objetivo general desarrollar un

modelo de gestión del conocimiento en la empresa manufactura productora de gelatina para la optimización de la administración de su capital intangible, desarrollado con un diseño descriptivo, en una muestra de 120 trabajadores tanto operativos (83) como administrativos (37) de la empresa. Obtuvo las siguientes conclusiones:

Desarrollar un modelo adecuado de gestión del conocimiento brinda una correcta administración del capital intelectual de la compañía con la que se busca motivar a los colaboradores con lo que respecta a su experiencia y sabiduría, como un recurso sumamente importante para la institución que debe ser obtenido y compartido de forma correcta.

La empresa ha identificado y está laborando en cada una de las etapas de la cadena de valor del conocimiento, para que se incorporen en los procedimientos de la compañía de manera que se permita la mejora continua e innovación.

Esta tesis es importante para la investigación porque tomamos al capital intelectual como un eje central de alta importancia para la organización de igual manera esta empresa se preocupa por fomentar la innovación y mejora continua en todas las etapas del conocimiento, lo que permite una interacción óptima entre sus áreas y colaboradores en el desarrollo de sus actividades con lo que se genera una cultura organizacional participativa.

Pérez (2016) en su tesis *Gestión de conocimiento automatizada de los procesos de negocios de la unidad de sistemas tributarios en el departamento de informática de la dirección general de ingresos, basado en el modelo Nonaka y Takeuchi en el año 2016* realizada en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua para obtener el título de magister en computación con énfasis en sistemas de información, tuvo como objetivo desarrollar un proceso para la gestión

de conocimientos de la unidad de sistemas tributarios. La investigación ha sido desarrollado con un diseño descriptivo en una muestra de 25 analistas programadores. Obtuvo la siguiente conclusión:

La implementación del modelo de gestión de conocimiento de Nonaka y Takeuchi logró por medio del cumplimiento de sus fases, unificar conocimientos, concretar soluciones, plantear nuevas estrategias, incrementar la comunicación, fomentar valores y generar una nueva cultura de trabajo.

Esta tesis es importante para la investigación puesto que, si se aplica de manera adecuada un modelo de gestión del conocimiento este permitirá encontrar soluciones a los problemas y favorecerá la comunicación entre los colaboradores, fomentando en si una mejor cultura organizacional

Antecedentes nacionales

Chung (2017) en su tesis *Impacto de la cultura organizacional en la relación entre el liderazgo y la gestión del conocimiento, en las escuelas profesionales de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2016* realizada en la Universidad Peruana Unión para obtener el grado académico de doctor en educación con mención en gestión educativa tuvo como objetivo determinar si cultura organizacional modera la relación entre el liderazgo y las prácticas de gestión del conocimiento en las escuelas profesionales. La investigación ha sido desarrollada con un diseño deductivo correlacional, en una muestra de 150 empleados. Obtuvo las siguientes conclusiones:

Los comportamientos de liderazgo transformacional impactan de manera significativa sobre las prácticas de gestión del conocimiento. Los comportamientos de liderazgo transaccional tienen un impacto relevante en las prácticas de gestión del conocimiento.

La cultura organizacional no regula la relación existente entre el comportamiento del liderazgo transformacional y las prácticas de gestión del conocimiento que se producen y finalmente la cultura organizacional modera el vínculo que existe entre el comportamiento del liderazgo transaccional y las prácticas de gestión del conocimiento dentro de las escuelas profesionales.

Esta tesis es importante para la presente investigación, puesto que, si se logra un impacto positivo por parte de los comportamientos de liderazgo en las prácticas de gestión del conocimiento, se obtendrán mejoras institucionales relacionadas con el liderazgo, gestión y cultura organizacional.

Huailani (2014) en su tesis *Gestión del conocimiento tácito en el Instituto Nacional de Salud* realizada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos para obtener el grado académico de magister en gestión de la información y del conocimiento tuvo como objetivo aplicar un modelo de gestión del conocimiento tácito para el Instituto Nacional de Salud, que permita fortalecer la cultura organizacional al socializar los conocimientos adquiridos durante la práctica del trabajo a través de una plataforma. La investigación a sido desarrollado con un diseño longitudinal no experimental, en una muestra de 58 personas. Llegó a las siguientes conclusiones:

La cultura organizacional fue fortalecida de manera positiva, por la socialización de los conocimientos de quienes conforman la institución, tales como las lecciones aprendidas y las buenas prácticas. La cultura organizacional mejoró notablemente desde que los miembros de la institución participan y comparten sus experiencias, generándose así una cultura colaboradora.

La identificación del tipo de cultura organizacional del Instituto Nacional de Salud, antes de la implementación de la plataforma de gestión del conocimiento

permitió detectar que tanta es la influencia que tiene esta sobre el fortalecimiento de la cultura organizacional.

Esta tesis es importante para la presente investigación, puesto que, el logro de una cultura organizacional colaboradora que promueva la participación y el trabajo colaborativo dentro de una organización parte de la aplicación de buenas prácticas de gestión del conocimiento.

Valverde (2019) en su tesis *Gestión del conocimiento y cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018* realizada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión para obtener el título profesional de licenciada en administración tuvo como objetivo establecer de qué manera la gestión del conocimiento influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018. La investigación ha sido desarrollado con un diseño explicativo no experimental, en una muestra de 91 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Hualmay. Llegó a las siguientes conclusiones:

Una mala administración en la gestión del conocimiento donde no se compartan aquellos saberes obtenidos entre trabajadores, no permitirá el logro de una cultura organizacional colaboradora que facilite la ejecución de metas u objetivos.

La integración de una cultura que permita el cumplimiento de tareas y metas institucionales depende de una buena gestión del conocimiento donde se recopile y organice de manera óptima junto al personal los conocimientos.

Existe una mala administración de la gestión del conocimiento, debido a la ausencia de experiencia y habilidades en los perfiles de aquellas personas que ocupan cargos administrativos.

Esta tesis es importante para la investigación, porque se determinó que la

gestión del conocimiento es un factor influyente en la cultura organizacional y provocará un impacto positivo o negativo según como sea administrada.

De La Torre y Themme-Afan (2017) en su tesis *Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la Biblioteca Nacional del Perú 2016* realizada en la Universidad San Ignacio de Loyola, para obtener el título profesional de licenciado en International Business, tuvo como objetivo analizar la relación que tiene la cultura organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la Biblioteca Nacional del Perú, desarrollado con un diseño descriptivo correlacional, en una muestra de 37 trabajadores. Llegó a las siguientes conclusiones:

La cultura organizacional tiene relación con el desempeño laboral de los trabajadores. Por lo tanto, una adecuada cultura organizacional produciría el desenvolvimiento positivo de los empleados en el trabajo.

La implementación de normas en la institución que sean específicas y con mira hacia una mejora de trabajo, generarán cambios positivos en el desempeño laboral de los trabajadores.

Una filosofía de trabajo que responda a los objetivos y lineamientos de la compañía facilitará mejorías en el desempeño laboral de los trabajadores.

Esta tesis es importante porque si queremos lograr una mejora en la imagen institucional, debemos empezar por trabajar en aquellos factores de la cultura organizacional que sean influyentes en el desempeño laboral de los trabajadores. De esta manera, se reflejarán cambios positivos en la empresa y por ende el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Taype (2016) en su tesis *Propuesta de un modelo de gestión del conocimiento para las Mypes dedicadas a la fabricación de productos de plástico en*

Lima Metropolitana con el objetivo de brindar mayor ventaja competitiva mediante la creación de activos intangibles valorados por el mercado realizada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas para obtener el título profesional de ingeniero industrial. La investigación tuvo “como objetivo general establecer los procesos básicos de un modelo de gestión del conocimiento que las Mypes dedicadas a la fabricación de productos de plástico en Lima metropolitana deben implementar para aumentar su capital intelectual en forma significativa” (p. 12), desarrollado con un diseño experimental, en una muestra de 7 empresas dedicadas a la fabricación de productos de plásticos. Llegó a las siguientes conclusiones:

La gestión del conocimiento consiste en la recolección del conocimiento de una compañía y su adecuada asignación para la obtención de resultados positivos. Gestionar y fomentar el establecimiento de nuevas normas que guíen y apoyen la gestión, facilita el desarrollo de esta.

Desconocer sobre el tema, las dificultades para identificar y recoger información, así como la falta de tiempo son algunos factores que no permiten el desarrollo de un programa orientado a la gestión del conocimiento, pese a que consideran a este de suma importancia para su organización.

Esta tesis es importante para la investigación puesto que, propone un modelo que promueve la aplicación de áreas enfocadas en procesos como la gestión del conocimiento en Pymes. La diferencia de la aplicación de la gestión del conocimiento entre grandes empresas y Pymes radica en que en la primera se aplica de manera vertical y en la segunda de forma horizontal, pues en las micro y pequeñas empresas la organización en cuanto a jerarquía es más plana.

Hurtado (2018) en su tesis *Gestión del conocimiento y desempeño laboral en los trabajadores de la sede del Gobierno Regional Moquegua, 2017* realizada en la

Universidad Cesar Vallejo, para obtener el grado académico de doctor en gestión pública y gobernabilidad, tuvo como objetivo analizar la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede del Gobierno Regional de Moquegua. La investigación fue desarrollada con un diseño no experimental, transversal y correlacional, con una muestra de 190 trabajadores. Llegó a las siguientes conclusiones:

La gestión del conocimiento es adquirido y aplicado por los trabajadores en sus actividades diarias, estos consideran que existen medios deficientes en la institución.

Existen deficiencias en la institución en la generación del conocimiento, aún más en la apropiación de este. No hay un adecuado almacenamiento de la información que se estaría dando por el bajo desempeño que se observa en los trabajadores, factores como la actitud, motivación y comunicación influyen sobre esta situación.

Esta tesis es importante para la investigación puesto que permite identificar las deficiencias existentes dentro de la institución y a partir de ellas proponer acciones de mejora en la gestión del conocimiento a fin de potenciar el desempeño de los trabajadores.

Ramos (2017) en su tesis *Gestión del conocimiento y desempeño laboral en los docentes de la Universidad de Ciencias y Humanidades, Lima Norte, 2016* realizada en la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el grado académico de maestro en docencia universitaria, tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad de Ciencias y Humanidades, 2016. La investigación ha sido desarrollada con un diseño no experimental, transversal y correlacional en una muestra de 80 docentes.

Llegó a las siguientes conclusiones:

A mayores valores de gestión del conocimiento, existirán mayores niveles en el desempeño laboral, respecto a los docentes deberán tener reuniones frecuentes que les permita intercambiar experiencias, para lograr un mejor almacenamiento de la información se debe generar una base de datos, para una óptima comprensión se debe ahondar en temas de investigación. Además, una correcta aplicación de lo aprendido para optimizar sus procesos y actividades frecuentes.

Esta tesis es importante para la investigación puesto que, permite constatar que, a mayor gestión del conocimiento, mayor será el desempeño de los docentes. De la misma forma esta interpretación puede resultar en diferentes ámbitos laborales. Es importante saber aplicar los conocimientos en las actividades, inclusive en la creación de nuevos conocimientos; se requiere un alto esfuerzo en aplicar correctamente dichos conocimientos a la práctica.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la gestión del conocimiento

2.2.1.1 Definiciones de gestión del conocimiento.

Del Moral et al. (2008) definen:

La gestión del conocimiento consiste en poner a disposición del conjunto de miembros de una institución, de un modo ordenado, práctico y eficaz, además de los conocimientos explicitados, la totalidad de los conocimientos particulares, esto es, tácitos, de cada uno de los miembros de dicha institución que puedan ser útiles para el más inteligente y mejor funcionamiento de esta. (p.13).

Por otro lado, Nonaka y Takeuchi (1999) definen: “La gestión del conocimiento como la capacidad de una organización para crear nuevo

conocimiento, diseminarlo a través de la organización y expresarlo en productos, servicios y sistemas” (p. 78).

Asimismo, Andreu y Baiget (2016) indican:

La gestión del conocimiento se centra en construir y manejar stocks de conocimiento y en el rol de las tecnologías de información para estructurar la información, que incluye los procesos de capturar (gathering), almacenar (storing) y compartir (sharing) conocimiento, poniéndolo a disposición de los individuos para facilitar su asimilación (p. 85).

La gestión del conocimiento busca transferir el conocimiento de una manera directa entre los integrantes de una organización. De modo, que los conocimientos puedan ser utilizados eficientemente por ellos mismos y en beneficio a mejorar su rendimiento.

2.2.1.2. Importancia de gestión del conocimiento.

Del Moral et al. (2008) dicen:

Desde épocas muy remotas los pueblos sabios han asegurado la sucesión apoyada en la transferencia en profundidad de los conocimientos a la generación siguiente. Si uno se centra en los conocimientos abstractos, es más que sabido que los antepasados del hombre, dentro de las universidades y otras instituciones de aprendizaje, han estado concernidos con los procesos de transferencia de conocimientos y la creación y aplicación de estos desde hace milenios. (p. 22).

El propósito general es maximizar la efectividad y el retorno de empresa relacionados con los conocimientos de sus activos de conocimientos y renovarlos constantemente. Por otro lado, Taype (2016) dice: “La gestión del conocimiento (GC) será el proceso más idóneo que permita gestionar de forma conjunta y

eficiente el activo más valioso que puede aportar un trabajador su conocimiento” (p. 64).

La gestión del conocimiento es primordial para brindar una estructura eficiente e innovadora, en ese sentido, el conocimiento solo puede crecer si se transmiten de forma adecuada en la empresa. La información útil y habilidades de cada colaborador permiten aumentar la generación de nuevo conocimiento en la aplicación de mejoras en las actividades diarias y en nuevas posibilidades de encontrar oportunidades en el mercado. Para terminar, es importante una adecuada gestión del conocimiento, las organizaciones deben promover el desarrollo de conocimiento propio y considerarlo como su principal activo, para ponerlo a disposición de los procesos clave de una compañía como una base para su competitividad.

2.2.1.3. Características de la gestión del conocimiento.

Del Moral et al. (2008) respecto a las características de la gestión del conocimiento dice: “El objeto de la gestión de los conocimientos, la adquisición de los conocimientos, la representación del conocimiento, la tecnología de la información y comunicaciones (TIC) y la metodología propuesta” (p. 51).

Por otro lado, para Hellriegel y Slocum (2012) la gestión del conocimiento presenta las siguientes características:

Contextualidad compartida.

Involucra que la gestión del conocimiento en las organizaciones, la información debe ser obtenida, organizada, compartida y distribuida, de forma que los conocimientos sean utilizados por los colaboradores con el fin de mejorar sus actividades.

Lenguaje compartido.

La gestión del conocimiento necesita que todos los miembros de la organización compartan el mismo lenguaje. Este es un factor primordial en el proceso de comunicación de los conocimientos, puesto que su comprensión es de vital importancia para que el mensaje llegue correctamente sin interrupciones.

Interacción interna.

Se refiere a la interacción de los colaboradores de una empresa, esto incluye el comportamiento y desempeño de estos. Toda organización, está conformada por un personal con características diversas, expresadas a través de actitudes, lenguaje, valores, formas de actuar y aspiraciones. Dichas manifestaciones son importantes para la empresa, porque dentro de esta se generan y transmiten conocimientos.

2.2.1.4. Aportes teóricos relacionadas a la gestión del conocimiento.

La gestión del conocimiento según O'Dell y Grayson (1996).

Estos autores mencionan a la gestión del conocimiento como un proceso cíclico, lo que implica y considera que cada ciclo influye al siguiente y le sirve de entrada, perjudicándose si no se cumple de forma correcta, se les considera como los facilitadores de la gestión de los conocimientos.

Crear.

Esta es la fase de la creación de los conocimientos, esta etapa es fundamental ya que la información tiene que ser importante, para ello tiene que ser seleccionada y utilizada de forma correcta.

Identificar los conocimientos.

Busca determinar la existencia de conocimientos útiles para toda la organización. Es primordial la identificación cuando los conocimientos se generan en diferentes instituciones de la que se está poniendo en práctica la gestión del

conocimiento, así también como evaluar y medir el grado de beneficioso para los propósitos de la GC.

Adquirir/coleccionar los conocimientos.

Primero se debe conocer el origen de los conocimientos, para evaluar si deben ser adquiridos y coleccionados de manera que sean beneficiosos para los propósitos de la gestión del conocimiento.

Organizar, desarrollar y preservar los conocimientos.

Los conocimientos ya adquiridos, deben ser organizados para poder desarrollarlos y preservarlos, el fin es no perderlos. En otras palabras, es una forma más de cómo se procesan los conocimientos, por ello los conocimientos obtenidos pueden transformarse, representarse y organizarse en un formato definido.

Diseminar y compartir los conocimientos.

Se provee los instrumentos que ayudaran a distribuir y compartir dentro de la organización todos los conocimientos entre sus integrantes, inclusive entre los integrantes de distintas organizaciones.

Aplicar y utilizar los conocimientos.

Los conocimientos que no se usan o son absolutamente inútiles, pueden provocar auténticas catástrofes. Se debe utilizar los conocimientos de una forma efectiva y eficiente para aprovechar oportunidades de gestionar mejor esos activos de conocimiento.

2.2.1.5. Dimensiones de gestión del conocimiento.

Adquisición del conocimiento.

Del Moral et al. (2008) dice: "Se basa en seleccionar los conocimientos apropiados, adquiriendo la cantidad y el tipo adecuado en el momento oportuno" (p. 199). En este sentido, para llevar un correcto proceso es oportuno subdividir los

conocimientos en distintos puntos de vista o perspectivas para simplificar la adquisición, esto nos permite mantener el flujo de información en proporciones manejables.

Representación del conocimiento.

Del Moral et al. (2008) dice: “Son las herramientas para evaluar la existencia de conocimientos en una organización y para descubrir las ventajas que son posibles explotar y las carencias que hay que rellenar” (p. 274). Es importante el uso de mapas de conocimiento ya que permite a los miembros de una organización saber a dónde dirigirse cuando necesitan un conocimiento especializado.

Aplicación del conocimiento.

Benavides y Quintana (2003) dice que la aplicación del conocimiento consiste en volverlo más activo e importante para la creación de valor, para esto es necesario utilizar el capital intelectual generado y almacenado en los contextos específicos del negocio. Cuando el conocimiento es compartido y aplicado dentro de la empresa es incorporado a los procesos.

Almacenamiento y actualización del conocimiento.

Vargas y Domínguez (2005) dice: “Es archivar y actualizar eficientemente los conocimientos de tal manera que facilite su entendimiento y accesibilidad a todos los integrantes” (p. 145).

2.2.2. Bases teóricas de la cultura organizacional

2.2.2.1. Definiciones de cultura organizacional.

Siliceo et al. (2003) dicen: “La cultura organizacional es el conjunto de valores, tradiciones, creencias, hábitos, normas, actitudes y conductas que le dan identidad, personalidad y sentido una organización para el logro de sus objetivos económicos y sociales” (p. 129).

Por otro lado, Ritter (2008) indica: “La cultura organizacional es la manera en que actúan los integrantes de un grupo u organización y que tiene su origen en un conjunto de valores y creencias compartidas” (p. 41).

Asimismo, Hitt et al. (2015) mencionan que por cultura organizacional se entiende como el conjunto complejo de ideologías, símbolos y valores centrales compartidos en toda la compañía y que influyen en la manera en que desempeñan sus negocios.

La cultura organizacional se representa mediante el conjunto de factores propios de un individuo que permiten integrar e influir en cómo funciona una organización.

2.2.2.2. Elementos de la cultura organizacional.

Según, Méndez (2018) dentro del sistema cultural se encuentran diferentes elementos entre los cuales poseemos: los mitos, la ideología, los valores, los ritos, las creencias, los hábitos, las normas y las historias.

Mitos.

Tienen una carga alta de creencias y valores que producen vínculos de carácter efectivo. Permanecen y trascienden en el tiempo, estableciendo relación entre el pasado y la realidad actual.

Ideología.

Expresa las ideas o principios que son apropiados por creencias, tradiciones y mitos. Los líderes (fundadores o personas de la alta gerencia), son los constructores de la ideología para la organización.

Valores.

Son aprendidos, determinan la actitud y forma de comportarse e indican que es importante y que no lo es para cada individuo. Dentro de una organización es fundamental ya que guían en el actuar de los miembros de la organización.

Ritos.

Se interpretan mediante el desarrollo de acciones que principalmente tienen un valor simbólico, tienen el propósito de crear un sentido de pertenencia y tener un impacto directo en la productividad y enfoque de los individuos.

Creencias.

Se presentan cuando las personas de la organización, en forma consciente, aceptan e interiorizan una idea, concepto, comportamiento o situación de su realidad que no necesitan que no necesitan ser explicados, demostrados o justificados. Se aprenden en el tiempo por la interacción social, producen en las personas emoción y entusiasmo.

Hábitos.

Son aprendidos y se expresan mediante la repetición de acciones o comportamientos que se mantienen en el tiempo y regulan formas de actuar. Se manifiestan en el ejercicio de la autoridad, la subordinación, los controles, la satisfacción de necesidades, la organización del trabajo y la motivación.

Normas.

Son estándares que determinan y estandarizan el comportamiento de las personas, quienes lo aceptan como miembros de un grupo.

Historias.

Son relatos que los colaboradores realizan acerca de acontecimientos, eventos o comportamientos vinculados a la organización (fundadores, líderes,

empleados). Pretende establecer una relación entre los sucesos pasados con lo que se desea en el presente.

2.2.2.3. Funciones de la cultura organizacional.

Ritter (2008) dice: “La cultura organizacional tiene como funciones primarias la identificación, integración, coordinación y motivación” (p. 43).

Identificación.

Hace de la cultura la identidad de la organización, nos hace entender ¿quiénes somos? Al igual que cada persona posee un carácter específico, las empresas poseen también un perfil propio de personalidad. Este perfil establece posibilidades de identificación para los propios miembros, aumentando su autoconciencia.

Integración.

La función integrativa se evidencia a través de la aprobación de los supuestos básicos. La cultura reasegura el entendimiento sobre las cuestiones fundamentales de organización como: ¿Qué nos une?, ¿Cómo nos entendemos mutuamente?

Coordinación.

La función coordinadora permite delegar en los empleados mayor libertad de acción y de decisión, dado que ellos mismos alinean, por convencimiento propio, su comportamiento a los valores y objetivos de la organización.

Motivación.

La cultura organizacional le da significado al trabajo, por lo mismo es o podría ser un poderoso estímulo dentro de la organización; de igual manera puede influir fuera de la misma.

2.2.2.4. Tipos.

Ritter (2008) dice que la clasificación más aceptada y generalizada de culturas se clasifican en cuatro tipos. Estos tipos se caracterizan en su orientación al control formal, que va de la mano a lo flexible.

Cultura burocrática.

La autoridad, las funciones y las responsabilidades son específicas, se deben cumplir los manuales y seguir los procedimientos establecidos. Se valoran las reglas, los procedimientos, los esquemas jerárquicos, en otras palabras, lo formal.

Cultura de clan.

En esta se privilegia el compromiso personal, el trabajo en equipo, la lealtad, influencia social y exige ir más allá del intercambio trabajo – salario. Se apoya mucho en sus orígenes, ritos y tradiciones.

Cultura emprendedora.

Se distingue por su eficacia, capacidad inventiva y aceptación de altos riesgos, pues en ella predomina el compromiso con la innovación, experimentación y el desarrollo. Es flexible a los cambios del entorno.

Cultura de mercado.

En ella se busca lograr metas medibles y deseables específicamente de carácter financiero y de mercado (crecimiento de ventas y rentabilidad). A mayor nivel de desempeño, corresponde mayor nivel de retribución.

2.2.2.5. Aportes teóricos relacionadas a la cultura organizacional.

Teoría de la cultura organizacional de Gonzales et al. (2003).

La teoría de la revitalización organizacional busca transformar a toda la organización por medio de su personal, fortaleciendo la cultura mediante la participación (empowerment), el liderazgo, el trabajo en equipo y la creatividad para

incrementar la productividad, la competitividad y el sentido trascendente de la institución.

Es un proceso integral y sostenido que logra resultados inmediatos en las actitudes y hábitos de su personal en los procesos productivos de todas las áreas.

El modelo se desarrolla en ocho etapas:

- **El compromiso.** Los altos mandos promueven y dirigen el cambio. Son ellos quienes, en primer lugar, deben enseñar los nuevos procedimientos y hábitos que demanda la organización que se desea.
- **Proyecto o plan de vuelo.** Para el buen funcionamiento de un cambio al interior de una empresa, se debe tener un plan bien diseñado que guie e incorpore el compromiso de mejora en cada uno de sus miembros.
- **Sensibilización.** Es indispensable una fase de motivación al cambio, a partir de ella los integrantes de la organización deben conocer, visibilizar e involucrarse con la filosofía, las metas y los beneficios deseados del cambio.
- **Equipos de altos desempeño.** Pretende la formación de equipos, que demuestren productividad y generen resultados positivos para la organización. Dichos equipos están conformados por líderes comprometidos con el cambio.
- **Liderazgo.** Se fortalece mediante un proceso formativo de todo el canal de mando
- **Creatividad.** Mediante ella se busca generar una mentalidad innovadora, trabajo en equipo y la mejora continua en sus líderes y áreas.

- **Sistemas humanos.** Se enfocan en el reclutamiento, selección, inducción, compensación, evaluación del desempeño, capacitación, desarrollo, etc. que permitan fortalecer y nutrir de manera positiva la cultura.
- **Evaluación.** Debe darse de manera constante, orientar y brindar feedback durante toda la fase de cambio.

2.2.2.6. Dimensiones de la cultura organizacional.

Identidad.

Siliceo et al. (2003) afirman que: “La identidad es la conciencia, el reconocerse y saberse del sujeto, personal o colectivo, fuente de acciones y operaciones, depositario de una memoria que hereda del pasado y responsable de decisiones de las que dependen el presente” (p. 88). Es decir, la identidad que comunica la cultura organizacional debe tener mecanismos eficaces de transmisión, así esta puede poseer algo que en realidad es efecto de la sinergia de un grupo culturalmente bien integrado.

Comunicación.

Robbins y Judge (2017) dice: “La comunicación es poderosa: ningún grupo u organización existiría sin compartir significados entre sus miembros” (p. 345).

De Castro (2014) sostiene:

La comunicación organizacional se establece en las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los colaboradores de los distintos niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida. (p. 5).

Calidad.

Siliceo et al. (2003) afirman: “La calidad como filosofía de empresa, se refiere no solo a la calidad del producto sino a la calidad integral (calidad total), es decir a una cultura de excelencia en la acción de todas las actividades de la empresa” (p. 150).

Compromiso.

Robbins y Judge (2017) dice: “Es el grado en que un empleado invierte su energía física, cognitiva y emocional en el desempeño de su trabajo. Los trabajadores comprometidos muestran mayores niveles de productividad” (p. 231).

Asimismo, Chiavenato (2004) dice que el compromiso organizacional es aquella voluntad que tiene el empleado con la organización de la que forma parte y en la que dirige sus esfuerzos para el cumplimiento de objetivos.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Conciencia colectiva

Se refiere a las creencias compartidas y actitudes de los integrantes de una misma sociedad. La conciencia colectiva describe el carácter de una comunidad.

Conocimiento explícito

Es todo aquel conocimiento que puede estructurarse, almacenarse y distribuirse con facilidad.

Conocimiento tácito

Conocimiento de tipo personal, que hace referencia a los saberes que conforman nuestro modelo mental. No suele ser expresado con facilidad.

Conocimiento

Es la capacidad que tiene el ser humano para comprender la naturaleza, sus características y las relaciones de las cosas, a través de la razón.

Crear conocimiento

Acciones enfocadas a aumentar el aprendizaje para mejorar las funciones y actividades dentro de la organización.

Cultura

Se denomina cultura a la manera de hacer las cosas, propia de una colectividad humana, generalmente, esta es definida por las características de espacio, tiempo y tradición de esta.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación es de tipo descriptivo correlacional, porque describe como se relaciona la gestión del conocimiento y la cultura organizacional.

Hernández et al. (2014) dicen que los estudios descriptivos correlacionales definen específicamente las características, cualidades y perfiles tanto de un individuo como de un grupo o comunidad, de procedimientos o de cualquier fenómeno sujeto a un análisis.

Por otro lado, la investigación es de enfoque cuantitativo, porque se caracteriza por emplear métodos y técnicas cuantitativas, como son los casos de medición de las unidades de análisis, el muestreo y el tratamiento estadístico.

Hernández et al. (2014) dice que el enfoque cuantitativo, es secuencial y acreditativo. Dicho enfoque, mide fenómenos de manera objetiva y busca la confirmación y predicción de estos. Su finalidad es la formulación y demostración de teorías.

Diseño de investigación

El diseño de investigación aplicado es no experimental, puesto que en todo su proceso de ejecución no se manipuló deliberadamente las variables gestión del conocimiento y cultura organizacional

Respecto a este diseño no experimental, Hernández et al. (2014) dice que la investigación no experimental, se realiza sin modificar las variables. Este tipo de diseño no provoca ninguna situación, únicamente observa en su contexto natural.

Finalmente, considerando los momentos explícitos de recolección de datos, la investigación es de diseño transversal o transeccional puesto que los datos fueron recolectados en un momento determinado.

Hernández et al. (2014) dice que la investigación transeccional o transversal, recopila datos en un único momento. Esta tiene como objetivo describir variables y analizar su influencia, repercusión e interrelación en un determinado momento.

3.2. Población y muestra

Población

La cantidad de sujetos que se considera en la investigación es de 35 colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. de Lurín, durante el año 2019.

Hernández et al. (2014) dicen: “Población o universo conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

Tabla 1

Población de colaboradores de la empresa NCH Perú

Áreas	Número de colaboradores	%
Área de ventas	6	17.14 %
Área de finanzas	12	34.29 %
Área de producción y almacén	7	20.00 %
Área de mantenimiento	4	11.43 %
Área de calidad	3	8.57 %
Área de operaciones	3	8.57 %
Total	35	100.00 %

La tabla 1 muestra datos específicos sobre la población que labora en la empresa NCH Perú S.A., en esta tabla se clasifica la información según el área de trabajo, el número de colaboradores correspondiente a dicha área y el porcentaje que representan dentro de la empresa.

Muestra

Hernández et al. (2014) dicen: “La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”

(p. 173).

La investigación no considera una muestra porque en el caso de la investigación, se considera a todas las unidades de análisis de la población, puesto que estas unidades se encuentran al alcance del investigador y porque según consideraciones teóricas cuando la muestra es pequeña es pertinente considerar a todas las unidades consideradas en la población.

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre la gestión del conocimiento y la cultura organizacional de la empresa NCH Perú S.A. Lurin – 2019.

Hipótesis específicas

Si existe relación entre la adquisición del conocimiento y la cultura organizacional de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019.

Si existe relación entre la representación del conocimiento y la cultura organizacional de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019.

Si existe relación entre la aplicación del conocimiento y la cultura organizacional de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019.

Si existe relación entre el almacenamiento y actualización del conocimiento y la cultura organizacional de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual de la gestión del conocimiento

Del Moral et al. (2008) definen: “La gestión del conocimiento consiste en poner a disposición de los miembros de modo ordenado y eficaz” (p. 13).

Definición operacional de la gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento se midió en base a cuatro dimensiones y 12

indicadores que constituyen un cuestionario de 31 ítems que permitieron medir la gestión del conocimiento según la percepción de los colaboradores.

Tabla 2

Operacionalización de la gestión del conocimiento

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Adquisición del conocimiento	- Información interna	1 al 7	1. Totalmente en desacuerdo	Bueno [25-34)
	- Información externa			Regular [19-25)
	- Información con Benchmarking			Malo [15-19]
Representación del conocimiento	- Mapas de saber	8 al 15	2. En desacuerdo	Bueno [32-36)
	- Metodología de representación			Regular [25-32)
	- Mapas mentales			Malo [19-25]
Aplicación del conocimiento	- Conocimiento personal	16 al 22	3. Parcialmente de acuerdo	Bueno [27-31)
	- Conocimiento organizacional			Regular [23-27)
	- Evaluación de conocimientos			Malo [18-23]
Almacenamiento y actualización del conocimiento	- Almacenamiento	23 al 31	4. De acuerdo	Bueno [33-39)
	- Actualización			Regular [28-33)
	- Almacenamiento de conocimiento			Malo [23-28]

Definición conceptual de la cultura organizacional

Siliceo et al. (2003) define: “La cultura organizacional es el conjunto de valores, tradiciones, creencias, hábitos, actitudes y conductas” (p. 129).

Definición operacional de la cultura organizacional

La cultura organizacional es una variable medida a partir de 4 dimensiones y 12 indicadores expresados en 31 ítems que permitieron medir la cultura

organizacional según la percepción de los colaboradores.

Tabla 3

Operacionalización de la cultura organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
Identidad	- Identidad personal	1 al 7		Bueno [29-35)	
	- Identidad social			Regular [22-29)	
	- Identidad organizacional			Malo [16-22]	
Comunicación	- Comunicación ascendente	8 al 15	1. Totalmente en desacuerdo	Bueno [32-39)	
	- Comunicación descendente			2. En desacuerdo	Regular [26-32)
	- Comunicación horizontal			3. Parcialmente de acuerdo	Malo [21-26]
	- Comunicación oblicua			4. De acuerdo	Bueno [34-40)
Calidad	- Innovación	16 al 24	5. Totalmente de acuerdo	Regular [28-34)	
	- Infraestructura			Malo [21-28]	
	- Capital humano				
Compromiso	- Compromiso afectivo	25 al 31		Bueno [24-28)	
	- Compromiso normativo			Regular [19-24)	
	- Compromiso de continuidad			Malo [15-19]	

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

La investigación se desarrolló mediante el método hipotético porque inicia en el análisis de una problemática, se sustenta en un desarrollo teórico, la formulación de hipótesis y se contrastación de dichos supuestos.

Al respecto, Hernández et al. (2014) dicen: “Dentro del enfoque deductivo-cuantitativo, las hipótesis se contrastan con la realidad para aceptarse o rechazarse en un contexto determinado” (p. 122).

Técnica

La técnica principal en esta investigación es el cuestionario porque se necesita un instrumento validado para la recolección de datos de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A.

López y Fachelli (2015) dicen que el cuestionario es una técnica que se utiliza para recoger datos, por medio de la interrogación de los sujetos cuyo fin es obtener de manera organizada, medidas sobre los conceptos que desprenden de una realidad problemática.

La observación es otra de las técnicas utilizadas, es aquí donde se plantean los problemas encontrados en la empresa NCH Perú S.A. este método consiste en observar algún fenómeno en un tiempo determinado, para lograr identificar los problemas existentes. En este sentido, Hernández et al. (2014) dice que es un método para la recolección de datos, basado en el registro ordenado, verídico y seguro de conductas y hechos observables.

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

La recolección de datos de la muestra se realizó básicamente en la aplicación de dos instrumentos llamados cuestionarios que sirvieron para medir de forma independiente las variables gestión del conocimiento y cultura organizacional.

Respecto a la confiabilidad, Hernández et al. (2014) dice que la confiabilidad hace referencia a la aplicación repetida de un instrumento al mismo individuo u objeto a través de la cual se pueden obtener iguales resultados.

Respecto a la validez, Hernández et al. (2014) dice que la validez, alude al

grado en la que es medida una variable por medio de un instrumento.

Instrumento I: Cuestionario gestión del conocimiento

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de gestión del conocimiento
Autor	: Miguel Angel Reyes Caucha
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual y colectiva
Duración	: 20 minutos
Aplicación	: Trabajadores de la empresa NCH Perú
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción.

El cuestionario es un instrumento que mide la gestión del conocimiento mediante el análisis de sus dimensiones que son adquisición del conocimiento, representación del conocimiento, aplicación del conocimiento y almacenamiento y actualización del conocimiento. Los indicadores de la operacionalización de la variable permitieron construir un instrumento conformado por 31 ítems que se miden mediante una escala Likert con 5 alternativas.

Normas de aplicación.

La aplicación de la prueba se realiza de forma individual o colectiva, donde la persona encuestada debe marcar 1 de las 5 posibles respuestas a cada propuesta.

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Parcialmente de acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Normas de calificación.

Al momento de evaluar los datos, se suman las puntuaciones obtenidas tanto por dimensiones como el total del cuestionario, luego dichas sumas se ubican en la tabla de puntuaciones obtenidos mediante los puntos de corte teniendo en cuenta el puntaje mínimo, máximo y el 75% de la desviación estándar que permite determinar la gestión del conocimiento y sus dimensiones.

Instrumento II: Cuestionario cultura organizacional

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de la cultura organizacional
Autor	: Miguel Angel Reyes Caucha
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual y Colectiva
Duración	: 20 minutos
Aplicación	: colaboradores de la empresa NCH Perú
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción.

El cuestionario es un instrumento que mide la cultura organizacional mediante el análisis de sus dimensiones que son la identidad, comunicación, calidad y compromiso. Los indicadores de la operacionalización de la variable permitieron construir un instrumento conformado por 31 ítems que se miden mediante una escala Likert con 5 alternativas.

Normas de aplicación.

La aplicación de la prueba se realiza en forma individual o colectiva, donde la persona encuestada debe marcar 1 de las 5 posibles respuestas a cada propuesta.

Totalmente de acuerdo 5

De acuerdo	4
Parcialmente de acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Normas de calificación.

La evaluación se realiza sumando las puntuaciones por dimensiones como el total del cuestionario, luego se ubica en la tabla de puntuaciones obtenidos mediante los puntos de corte teniendo en cuenta el puntaje mínimo, máximo y el 75% de la desviación estándar que permite determinar la cultura organizacional y sus dimensiones.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Se realizó la base de datos en Excel, después fue pasado al programa estadístico SPSS versión 25, el cual permitió realizar el análisis estadístico.

Se realizó la prueba de confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach, que permitió indicar que los cuestionarios son óptimos para recoger los datos de la muestra.

Luego se realizaron el análisis descriptivo de las variables, se obtuvieron puntajes cuya presentación fue organizada en medias, varianzas, desviación típica, máximos, mínimos. Asimismo, su distribución y confiabilidad, expresado en gráficos y tablas estadísticas.

Posteriormente, se realizó la prueba de normalidad que permito determinar que tipo de estadísticos de correlación es la adecuada para el análisis estadístico inferencial.

Finalmente, se realizaron las conclusiones y recomendaciones a las que llegó la investigación para dar solución a la problemática identificada.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de la gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento se midió en función de un instrumento que presenta validez de contenido realizado mediante el criterio de jueces expertos en el tema, dichos jueces fueron de carácter temático y metodológicos. A continuación, se presentan los resultados.

Tabla 4

Resultados de la validación del cuestionario de gestión del conocimiento

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Mario Chura Alegre	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Validez del instrumento de la cultura organizacional

La cultura organizacional se midió en función de un instrumento que presenta validez de contenido realizado mediante el criterio de jueces expertos en el tema, dichos jueces fueron de carácter temático y metodológicos. A continuación, se presentan los resultados.

Tabla 5

Resultados de la validación del cuestionario de cultura organizacional

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Mario Chura Alegre	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

La validación de los cuestionarios de gestión del conocimiento y cultura organizacional se realizó mediante el criterio de jueces que determinaron que la semántica de los cuestionarios responde a las variables a medir, indicando que son aplicables para la respectiva prueba de consistencia interna.

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de la gestión del conocimiento.

El análisis de confiabilidad del cuestionario de gestión del conocimiento se realizó con los puntajes obtenidos de la aplicación de la prueba piloto y por ser un instrumento de escala politómica se realizó con el alfa de Cronbach.

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento de la variable gestión del conocimiento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	31

Se aprecia en la tabla 6 el resultado del estadístico alfa de Cronbach de 0.890, este resultado permite concluir que el instrumento presenta una confiabilidad muy alta dando como consecuencia que el instrumento es adecuado para la recolección de datos.

Fiabilidad del instrumento de la cultura organizacional.

El análisis de confiabilidad del cuestionario de cultura organizacional se realizó con los puntajes obtenidos de la aplicación de la prueba piloto y por ser un instrumento de escala politómica se realizó con el alfa de Cronbach.

Tabla 7

Fiabilidad del instrumento de la variable cultura organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	31

Se aprecia en la tabla 7 el resultado del estadístico alfa de Cronbach de 0.929, este resultado permite concluir que el instrumento presenta una confiabilidad muy alta dando como consecuencia que el instrumento es adecuado para la recolección de datos.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable gestión del conocimiento

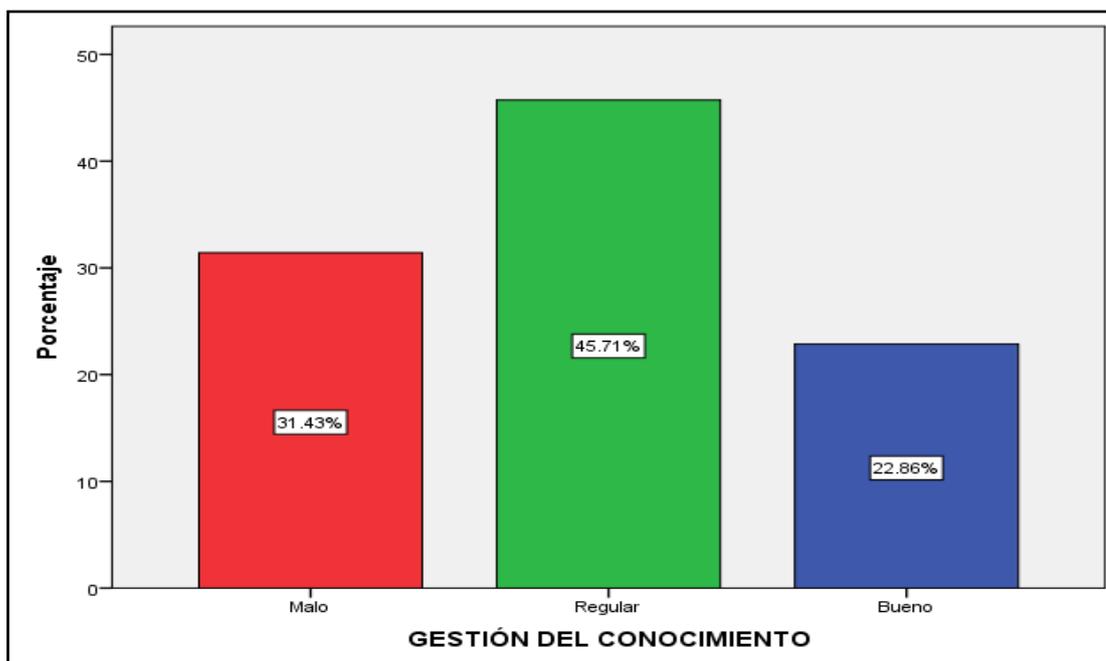
Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable gestión del conocimiento

	Colaboradores	Porcentajes
Malo	11	31.4
Regular	16	45.7
Bueno	8	22.9
Total	35	100.0

Figura 1

Análisis descriptivo de la variable gestión del conocimiento



Interpretación.

En la figura 1 se observa que 16 colaboradores encuestados que conforman el 45,71% consideran a la gestión del conocimiento en un nivel regular, 11 colaboradores encuestados que conforman el 31,43% lo consideran en un nivel malo y 8 colaboradores encuestados que representa el 22,86% lo perciben en un nivel bueno. Esto evidencia que la mayoría de encuestados perciben que no hay

una adecuada gestión del conocimiento para que la empresa pueda desarrollarse eficientemente.

Resultados descriptivos de la variable cultura organizacional

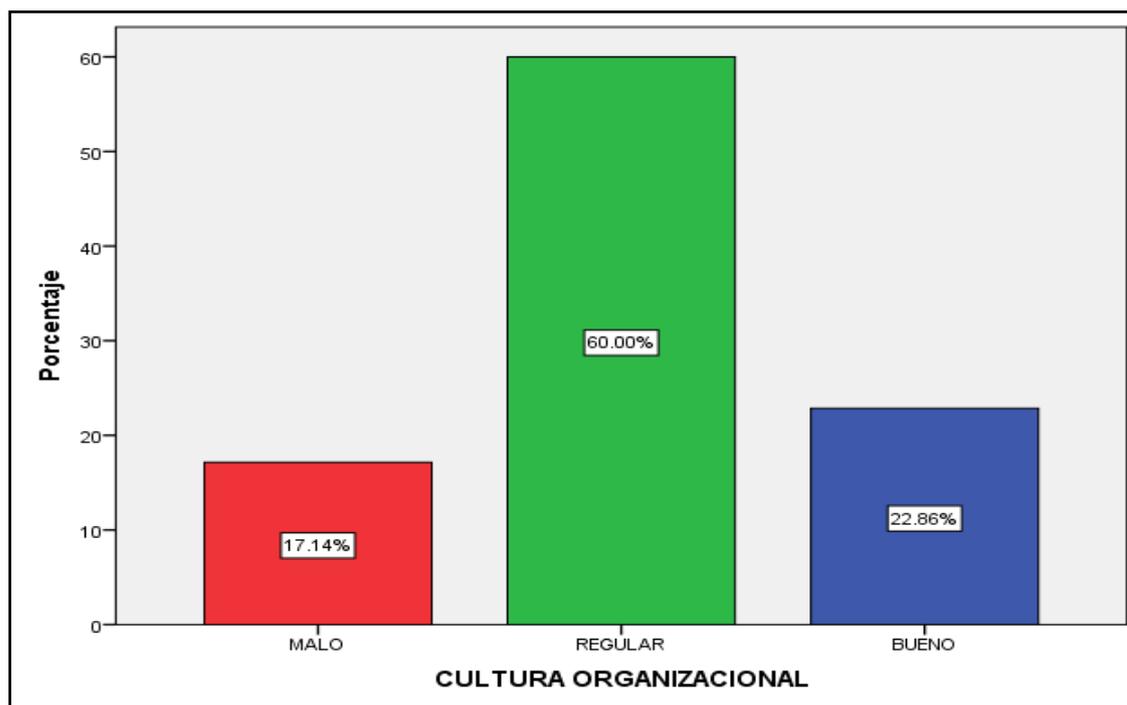
Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable cultura organizacional

	Colaboradores	Porcentajes
Malo	6	17.1
Regular	21	60.0
Bueno	8	22.9
Total	35	100.0

Figura 2

Análisis descriptivo de la variable cultura organizacional



Interpretación.

En la figura 2 se observa que 21 colaboradores encuestados que conforman el 60% consideran a la cultura organizacional en un nivel regular, 8 colaboradores encuestados que conforman el 22,86% lo consideran en un nivel bueno y 6 colaboradores encuestados que conforman el 17,14% lo consideran en un nivel

malo. Esto evidencia que la mayoría de encuestados perciben que la empresa maneja una cultura organizacional baja que no se preocupa por el bienestar total de ellos.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de gestión del conocimiento

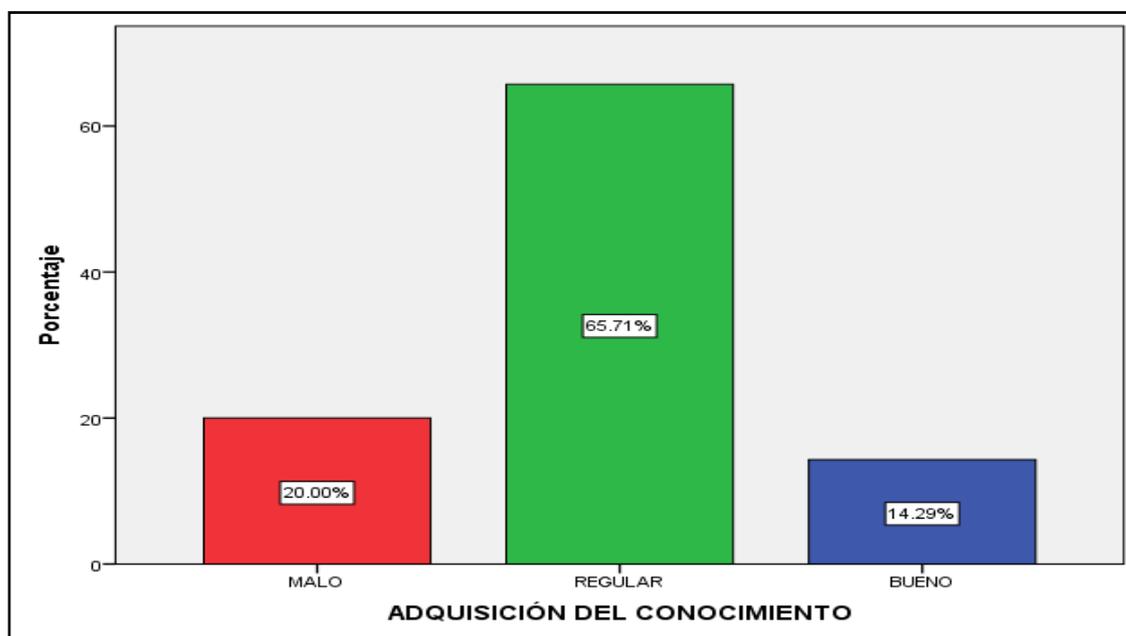
Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión adquisición del conocimiento

	Colaboradores	Porcentajes
Malo	7	20.0
Regular	23	65.7
Bueno	5	14.3
Total	35	100.0

Figura 3

Análisis descriptivo de la dimensión adquisición del conocimiento



Interpretación.

En la figura 3 se observa que 23 colaboradores encuestados que conforman el 65,71% perciben a la adquisición del conocimiento en un nivel regular, 7 de los colaboradores encuestados que representan el 20% lo estiman en un nivel malo y 5

colaboradores encuestados que conforman el 14,29% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que la mayoría de encuestados perciben que no hay una correcta adquisición del conocimiento por ello se presentan algunos problemas entre las áreas de la empresa.

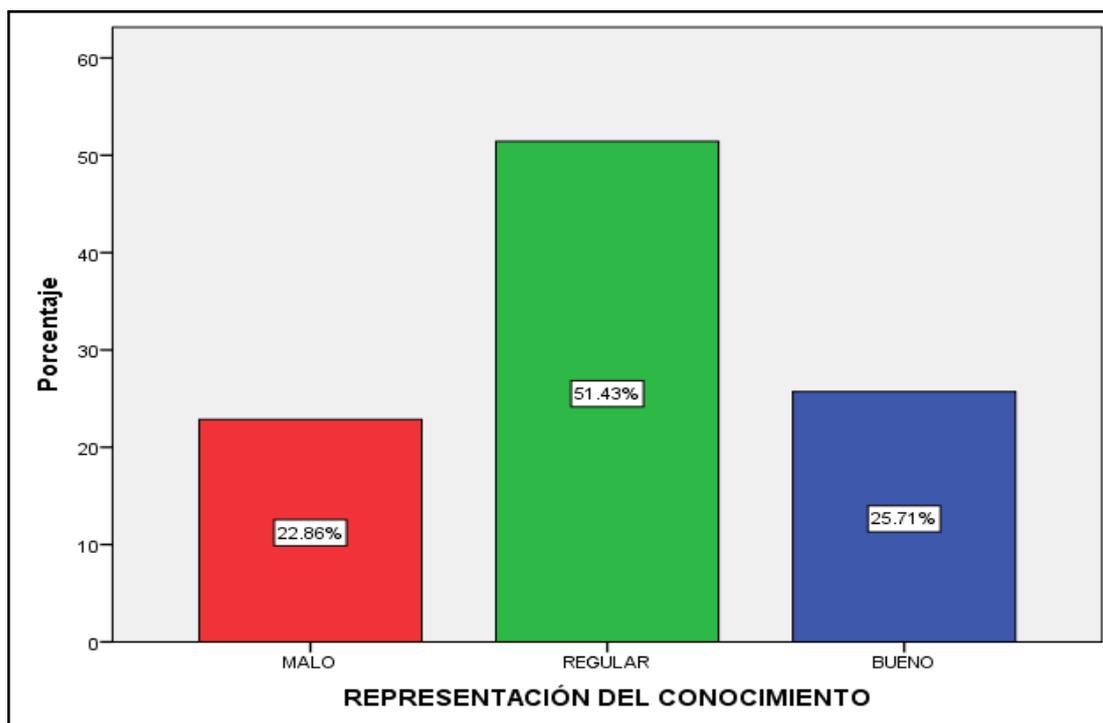
Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión representación del conocimiento

	Colaboradores	Porcentajes
Malo	8	22.9
Regular	18	51.4
Bueno	9	25.7
Total	35	100.0

Figura 4

Análisis descriptivo de la dimensión representación del conocimiento



Interpretación.

En la figura 4 se observa que 18 colaboradores encuestados que conforman el 51,43% consideran a la representación del conocimiento en un nivel regular, 9 de los colaboradores encuestados que conforman el 25,71% lo consideran en un nivel

bueno y 8 colaboradores encuestados que conforman el 22,86% lo consideran en un nivel malo. Esto evidencia que la mayoría de encuestados perciben que no hay una adecuada representación del conocimiento por ello se presentan algunos problemas entre las áreas de la empresa.

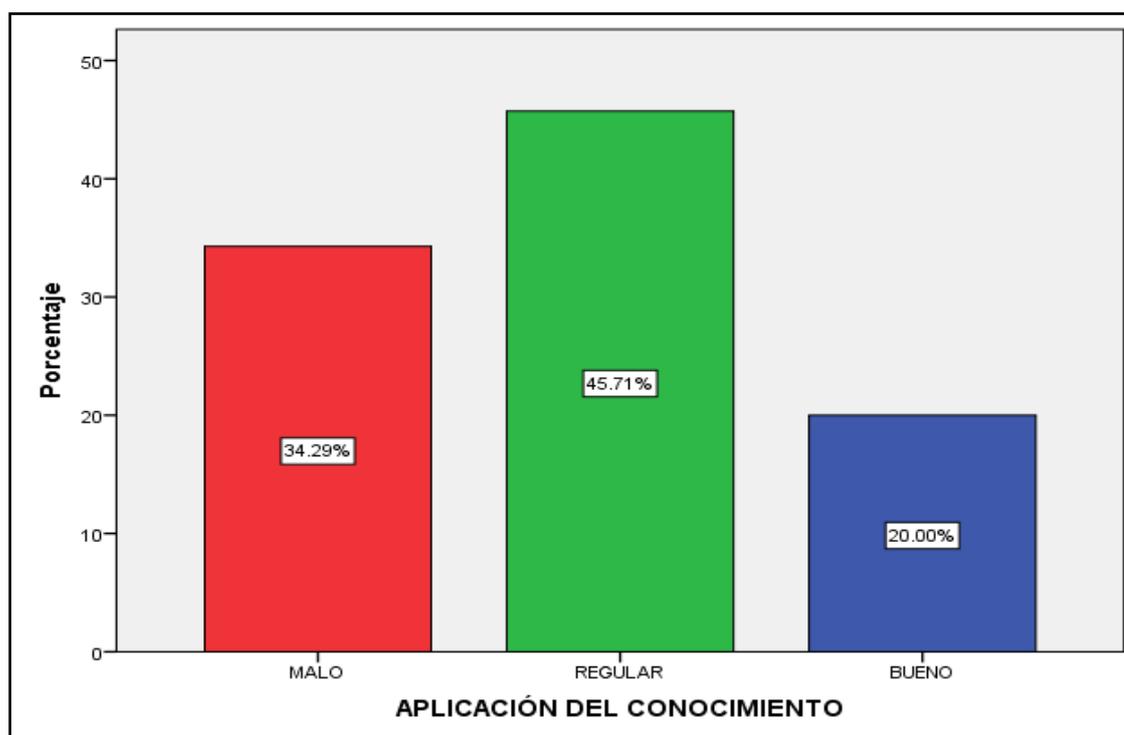
Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión aplicación del conocimiento

	Colaboradores	Porcentajes
Malo	12	34.3
Regular	16	45.7
Bueno	7	20.0
Total	35	100.0

Figura 5

Análisis descriptivo de la dimensión aplicación del conocimiento



Interpretación.

En la figura 5 se observa que 16 colaboradores encuestados que conforman el 45,71% consideran a la aplicación del conocimiento en un nivel regular, 12 de los colaboradores encuestados que conforman al 34,29% lo estiman en un nivel malo y

7 colaboradores encuestados que conforman el 20% lo perciben en un nivel bueno. Esto evidencia que la mayoría de encuestados perciben que no hay una adecuada aplicación del conocimiento por ello se presentan algunas deficiencias para que la información llegue correctamente a las áreas de la empresa.

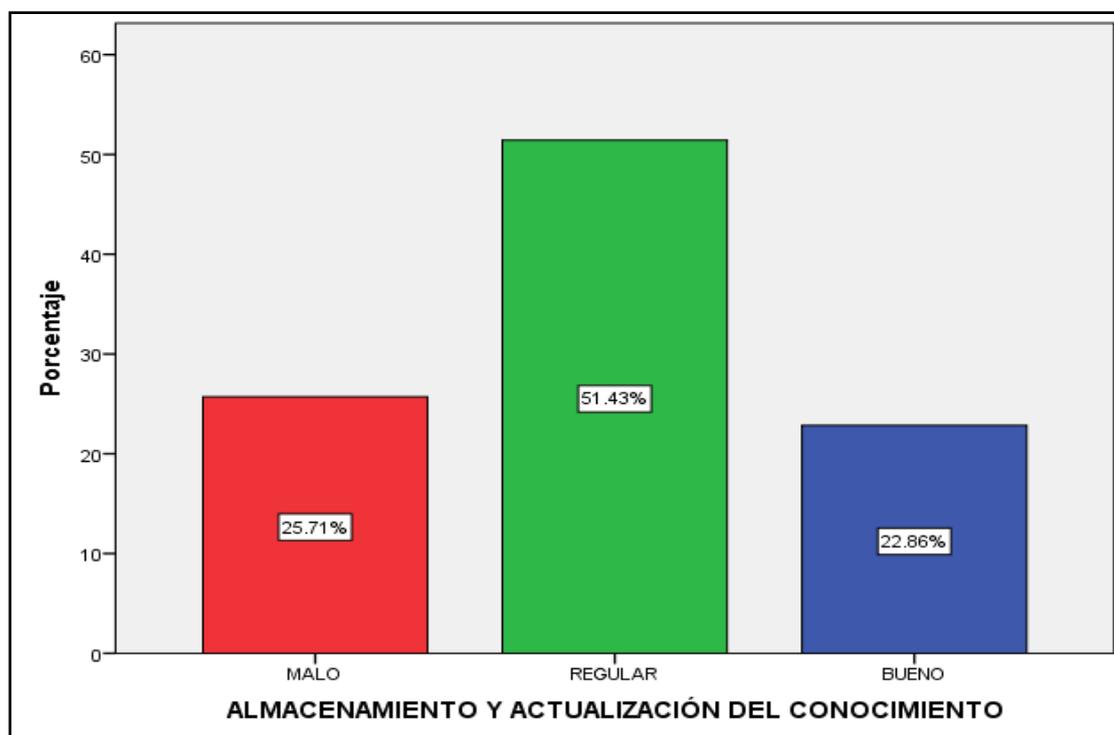
Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión almacenamiento y actualización del conocimiento

	Colaboradores	Porcentajes
Malo	9	25.7
Regular	18	51.4
Bueno	8	22.9
Total	35	100.0

Figura 6

Análisis descriptivo de la dimensión almacenamiento y actualización del conocimiento



Interpretación.

En la figura 6 se observa que 18 colaboradores encuestados que conforman el 51,43% consideran al almacenamiento y actualización del conocimiento en un

nivel regular, 9 de los colaboradores encuestados que conforman el 25,71% lo consideran en un nivel malo y 8 colaboradores encuestados que conforman el 22,86% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que la mayoría de encuestados perciben que no hay un correcto almacenamiento y actualización del conocimiento.

Resultados descriptivos de las dimensiones de cultura organizacional

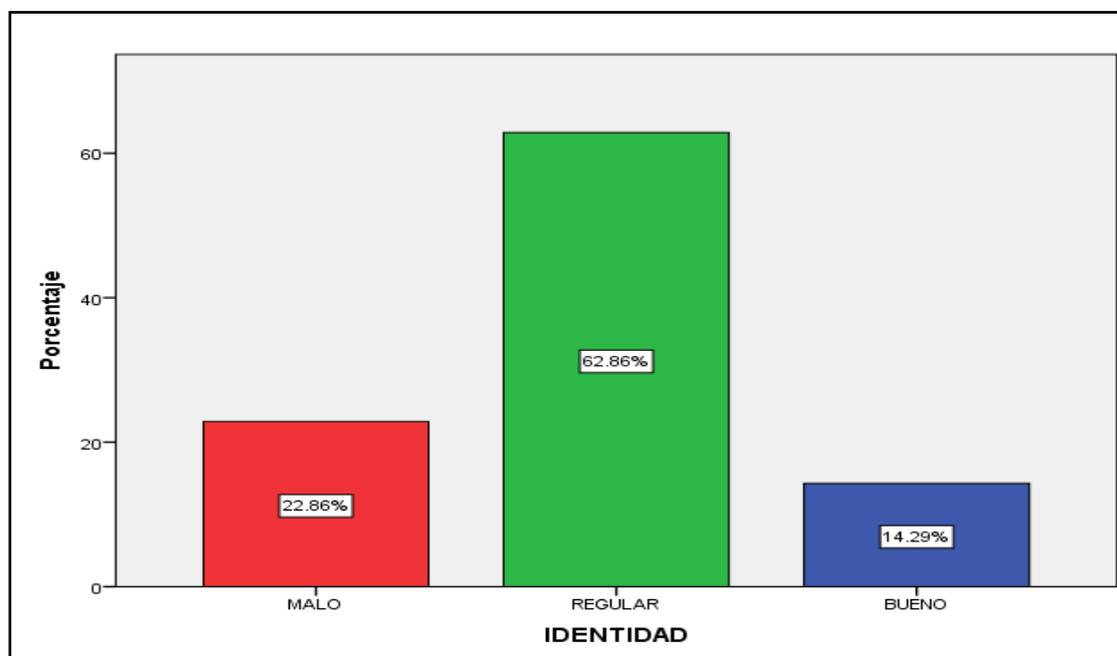
Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión identidad

	Colaboradores	Porcentajes
Malo	8	22.9
Regular	22	62.9
Bueno	5	14.3
Total	35	100.0

Figura 7

Análisis descriptivo de la dimensión identidad



Interpretación.

En la figura 7 se observa que 22 colaboradores encuestados que conforman el 62,86% consideran a la identidad en un nivel regular, 8 de los colaboradores

encuestados que conforman el 22,86% lo consideran en un nivel malo y 5 colaboradores encuestados que conforman el 14,29% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que la mayoría de encuestados no se sienten del todo identificados con la empresa, esto ocasiona un ineficiente desempeño por parte de ellos.

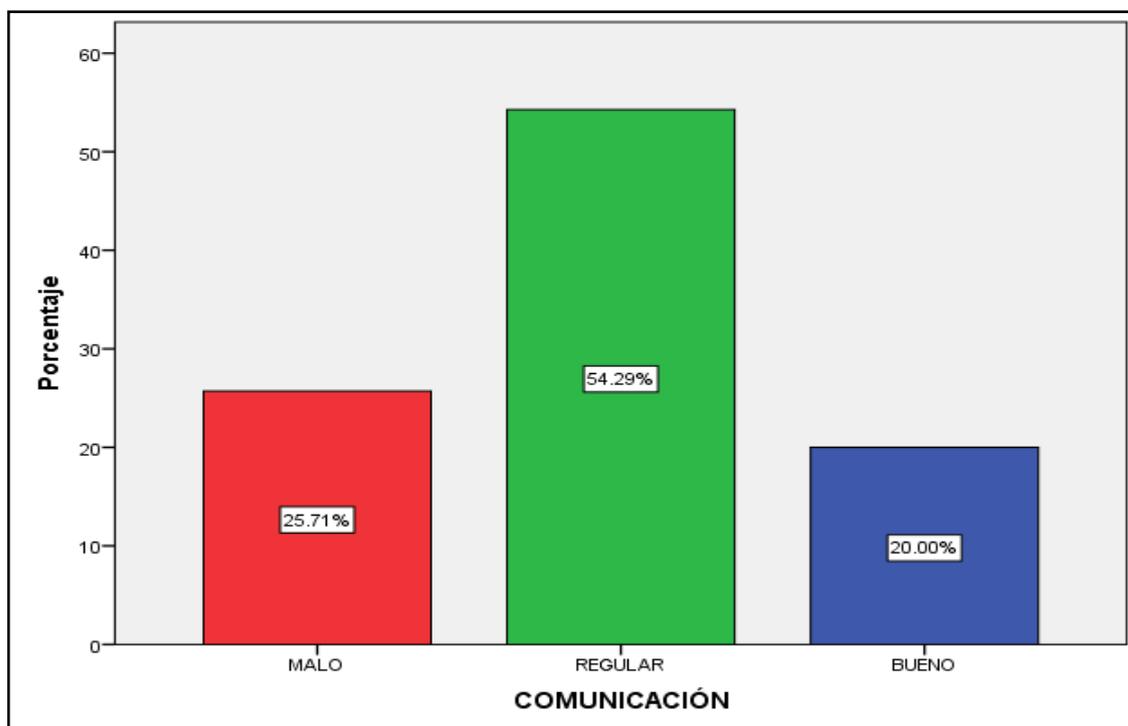
Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión comunicación

	Colaboradores	Porcentajes
Malo	9	25.7
Regular	19	54.3
Bueno	7	20.0
Total	35	100.0

Figura 8

Análisis descriptivo de la dimensión comunicación



Interpretación.

En la figura 8 se observa que 19 colaboradores encuestados que conforman el 54,29% consideran a la comunicación en un nivel regular, 9 de los colaboradores

encuestados que conforman el 25,71% lo consideran en un nivel bueno y 7 colaboradores encuestados que conforman el 20% lo consideran en un nivel eficiente. Esto evidencia que no existe una eficiente comunicación en la empresa, esto ocasiona ineficiencias en las actividades diarias.

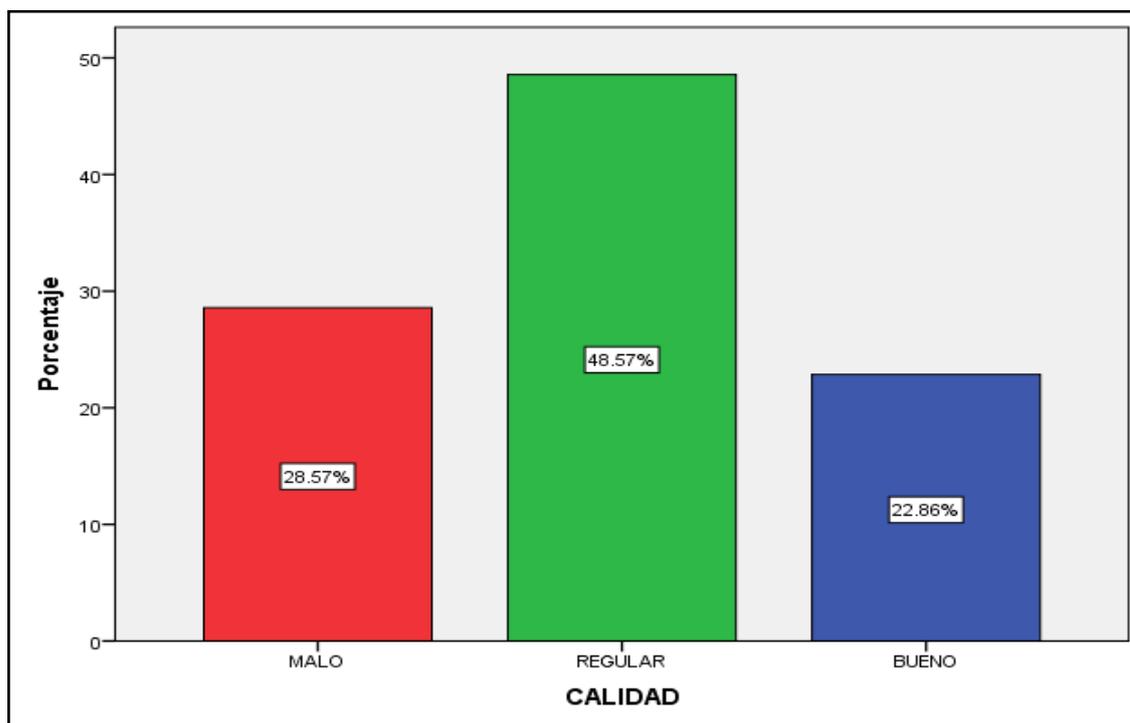
Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión calidad

	Colaboradores	Porcentajes
Malo	10	28.6
Regular	17	48.6
Bueno	8	22.9
Total	35	100.0

Figura 9

Análisis descriptivo de la dimensión calidad



Interpretación.

En la figura 9 se observa que 17 colaboradores encuestados que conforman el 48,57% consideran a la calidad en un nivel regular, 10 de los colaboradores encuestados que conforman el 28,57% lo consideran en un nivel malo y 8

colaboradores encuestados que conforman el 22,86% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que la mayoría de encuestados no perciben una adecuada cultura de calidad, esto se evidencia en las actitudes y comportamientos de los colaboradores lo cual genera incomodidades entre ellos mismos.

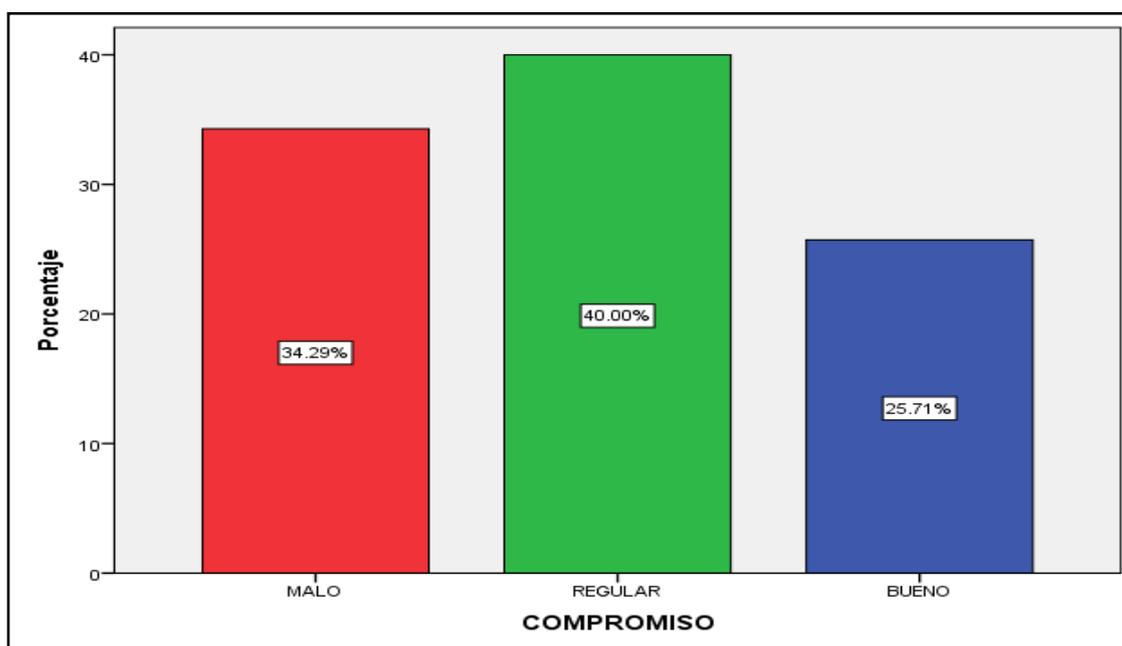
Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión compromiso

	Colaboradores	Porcentajes
Malo	12	34.3
Regular	14	40.0
Bueno	9	25.7
Total	35	100.0

Figura 10

Análisis descriptivo de la dimensión compromiso



Interpretación.

En la figura 10 se observa que 14 colaboradores encuestados que conforman el 40% consideran al compromiso en un nivel regular, 12 de los colaboradores encuestados que conforman el 34,29% lo consideran en un nivel malo y 9

colaboradores encuestados que conforman el 25,71% lo consideran en un nivel bueno.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

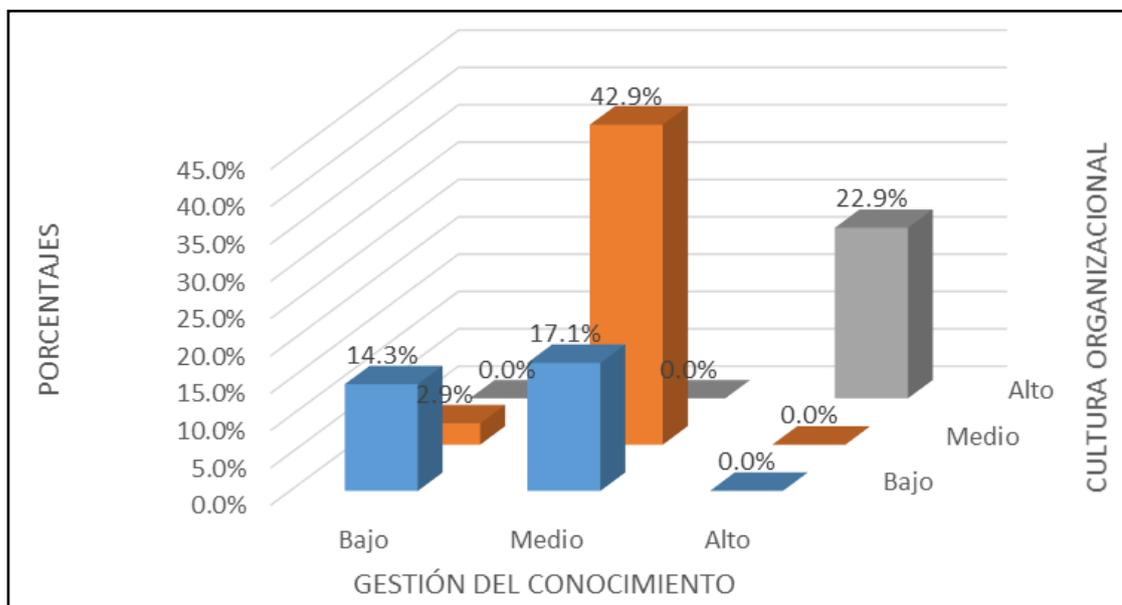
Tabla 18

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre gestión del conocimiento y cultura organizacional

Gestión del conocimiento	Cultura organizacional						Total	
	Bajo		Medio		Alto		Fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Bajo	5	14.3%	6	17.1%	0	0.0%	11	31.4%
Medio	1	2.9%	15	42.9%	0	0.0%	16	45.7%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	8	22.9%	8	22.9%
Total	6	17.1%	21	60.0%	8	22.9%	35	100.0%

Figura 11

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre gestión del conocimiento y cultura organizacional



Interpretación.

La tabla 18 y figura 11 evidencia los resultados de la relación entre la gestión del conocimiento y la cultura organizacional, en ella se evidencia que el 14,3% de los encuestados consideran que las variables presentan un baja relación, el 42,9%

de los encuestados consideran que dicha relación es de nivel medio, y finalmente el 22,9% de los encuestados consideran que la relación entre dichas variables es alta; dichos resultados permiten mencionar que las variables tienen una relación positiva y directa.

4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H_0 : La variable cultura organizacional presenta una distribución normal.

H_a : La variable cultura organizacional difiere una distribución normal.

Tabla 19

Resultado de la prueba de normalidad de la variable cultura organizacional

		Cultura organizacional
N		35
Parámetros normales ^{a,b}	Media	107.4286
	Desviación estándar	13.40168
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.144
	Positivo	.138
	Negativo	-.144
Estadístico de prueba		.144
Sig. asintótica (bilateral)		.063 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Interpretación.

La tabla 19 evidencia los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov dichos resultados evidencian que los puntajes de la variable cultura organizacional se aproximan a una distribución normal, puesto que el nivel de significancia es mayor al 0.05; por consiguiente el resultado consigue aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna, de modo que la prueba de estadística a emplearse debe ser paramétrica, en el caso de la investigación para los estadísticos inferenciales se empleó la prueba de R de Pearson.

4.6 Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y la cultura organizacional de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurin - 2019

H_a: Existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y la cultura organizacional de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurin - 2019

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. $< 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 20

Resultado de correlación entre gestión del conocimiento y cultura organizacional

		Cultura organizacional
Gestión del conocimiento	Correlación de Pearson	.857**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	35

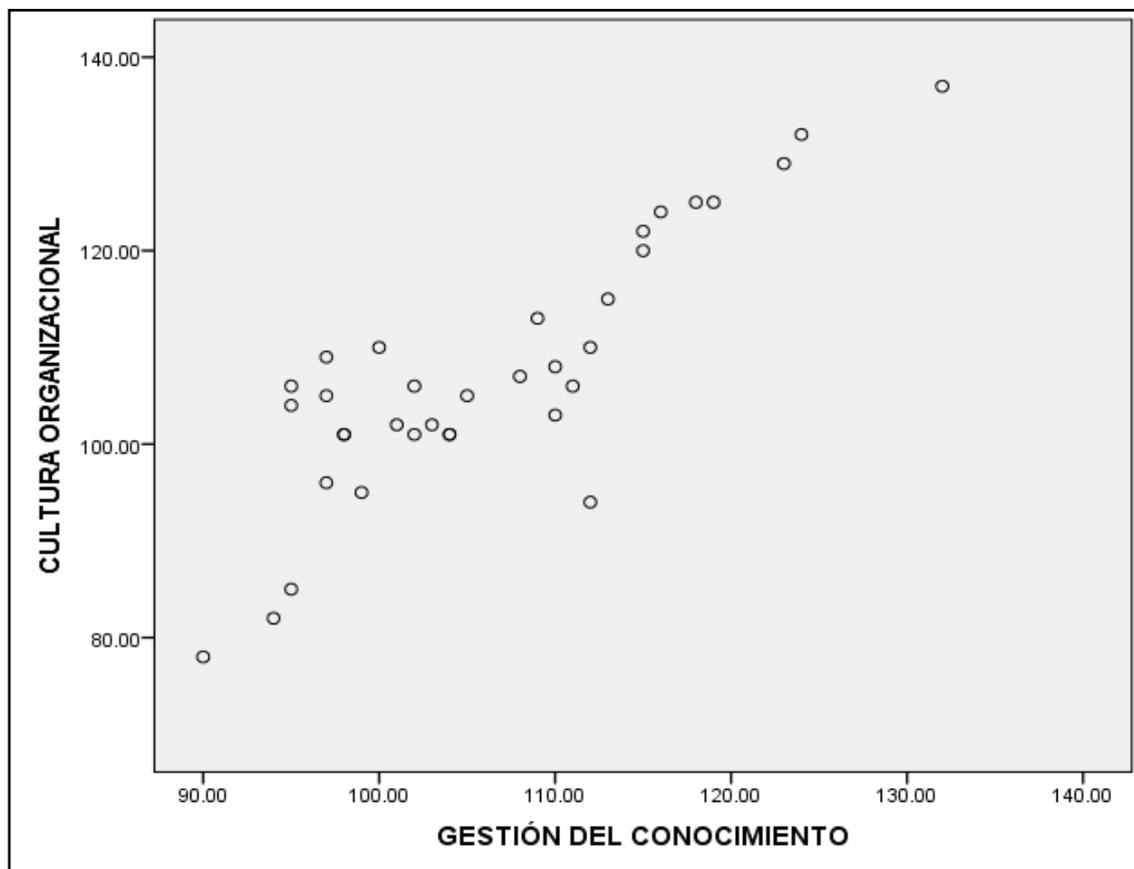
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación.

La tabla 20 muestra los resultados de la relación entre la gestión del conocimiento y la cultura organizacional, en ella se evidencia que el nivel de significancia es 0.000 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se evidencia un coeficiente de correlación de 0.857 que permite indicar que el nivel de correlación muy alta entre las variables gestión del conocimiento y la cultura organizacional en los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín.

Figura 12

Gráfico de dispersión de las variables gestión del conocimiento y cultura organizacional



Interpretación.

La figura 12 permite observar los resultados del gráfico de dispersión, en ella se observa que existe una relación positiva directa entre las variables gestión del conocimiento y cultura organizacional, en otras palabras, a mayores puntajes de la variable gestión del conocimiento, mayores serán los puntajes de la variable cultura organizacional en los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín.

Contrastación de hipótesis específicas

Contrastación de hipótesis específica 1.

H_0 : No existe relación significativa entre la adquisición del conocimiento y la cultura organizacional de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A.

Lurín – 2019.

Ha: Existe relación significativa entre la adquisición del conocimiento y la cultura organizacional de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurin – 2019

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H_0)

Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 21

Resultado de correlación entre adquisición del conocimiento y cultura organizacional

		Cultura organizacional
Adquisición del conocimiento	Correlación de Pearson	.521**
	Sig. (bilateral)	.001
	N	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación.

La tabla 21 muestra los resultados de la relación entre la dimensión adquisición del conocimiento y la cultura organizacional, en ella se evidencia que el nivel de significancia es 0.001 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se evidencia un coeficiente de correlación de 0.521 que permite indicar que el nivel de correlación moderada entre la dimensión adquisición del conocimiento y la cultura organizacional en los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín.

Contrastación de hipótesis específica 2.

H_0 : No existe relación significativa entre la representación del conocimiento y la cultura organizacional de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019.

Ha: Existe relación significativa entre la representación del conocimiento y la cultura organizacional de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A.

Lurín – 2019

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H_0)

Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 22

Resultado de correlación entre representación del conocimiento y cultura organizacional

		Cultura organizacional
Representación del conocimiento	Correlación de Pearson	.590**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación.

La tabla 22 muestra los resultados de la relación entre la dimensión representación del conocimiento y la cultura organizacional, en ella se evidencia que el nivel de significancia es 0.000 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se evidencia un coeficiente de correlación de 0.590 que permite indicar que el nivel de correlación moderada entre la dimensión representación del conocimiento y la cultura organizacional en los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín.

Contrastación de hipótesis específica 3.

H_0 : No existe relación entre la aplicación del conocimiento y la cultura organizacional de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019.

H_a : Existe relación significativa entre la aplicación del conocimiento y la cultura organizacional de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H_0)

Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 23

Resultado de correlación entre aplicación del conocimiento y cultura organizacional

		Cultura organizacional
Aplicación del conocimiento	Correlación de Pearson	.610**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación.

La tabla 23 muestra los resultados de la relación entre la dimensión aplicación del conocimiento y la cultura organizacional, en ella se evidencia que el nivel de significancia es 0.000 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se evidencia un coeficiente de correlación de 0.610 que permite indicar que el nivel de correlación moderada entre la dimensión aplicación del conocimiento y la cultura organizacional en los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín.

Contrastación de hipótesis específica 4.

H_0 : No existe relación significativa entre el almacenamiento y actualización del conocimiento y la cultura organizacional de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019.

H_a : Existe relación significativa entre el almacenamiento y actualización del conocimiento y la cultura organizacional de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019.

Tabla 24

Resultado de correlación entre almacenamiento y actualización del conocimiento y cultura organizacional

		Cultura organizacional
Almacenamiento y	Correlación de Pearson	.605**
actualización del	Sig. (bilateral)	.000
conocimiento	N	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación.

La tabla 24 muestra los resultados de la relación entre la dimensión almacenamiento y actualización del conocimiento y la cultura organizacional, en ella se evidencia que el nivel de significancia es 0.000 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se evidencia un coeficiente de correlación de 0.605 que permite indicar que el nivel de correlación moderada entre la dimensión almacenamiento y actualización del conocimiento y la cultura organizacional en los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín.

CAPÍTULO V

DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Los niveles de confiabilidad que presentaron los cuestionarios demostraron ser altamente confiables, pues los resultados de alfa de Cronbach evidenciaron un 0.890 para el cuestionario de gestión del conocimiento y un resultado de alfa de Cronbach de 0.929 para el cuestionario de cultura organizacional, estos resultados permiten tener pruebas suficientes para poder aplicar en el recojo de datos.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de la hipótesis general mediante el estadístico de correlación de R. de Pearson se obtuvo un resultado de 0.857 a un nivel de significancia de 0.000; es decir, existe una correlación muy alta entre la gestión del conocimiento y la cultura organizacional, dicho resultado se contrasta con el resultado obtenido por Valverde (2019) en su tesis Gestión del conocimiento y cultura organizacional en la municipalidad distrital de Hualmay, 2018 que llegó a concluir que relación y correlación fuerte positiva y significativa entre la gestión del conocimiento y la cultura organizacional, con un nivel de significancia igual a 0.000.

Respecto a los resultados conseguidos del contraste de la hipótesis específica 1, mediante un R de Pearson, se obtuvo un coeficiente de 0.521 a un nivel de significancia de 0.001; es decir, existe una relación moderada entre la dimensión adquisición del conocimiento y cultura organizacional, dicho resultado se contrasta con los resultados obtenidos por Valverde (2019) en su tesis Gestión del conocimiento y cultura organizacional en la municipalidad distrital de Hualmay, 2018 que llegó a concluir que existe relación y correlación significativa entre la dimensión adquisición del conocimiento y la variable cultura organizacional, a un nivel de significancia igual a 0.001.

Respecto a los resultados conseguidos del contraste de la hipótesis específica 2, mediante un R de Pearson, se obtuvo un coeficiente de 0.590 a un nivel de significancia de 0.000; es decir, existe una relación moderada entre la dimensión representación del conocimiento y la variable cultura organizacional, dicho resultado se contrasta con los resultados obtenidos por Hurtado (2018) en su tesis Gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede del Gobierno Regional Moquegua, 2017 que llegó a concluir que existe relación muy significativa entre la dimensión representación del conocimiento y la variable desempeño laboral con un nivel de significancia igual a 0.00.

Respecto a los resultados conseguidos del contraste de la hipótesis específica 3, mediante un R de Pearson, se obtuvo un coeficiente de 0.610 a un nivel de significancia de 0.000; es decir, existe una relación positiva alta entre la dimensión aplicación del conocimiento y la cultura organizacional, dicho resultado se contrasta con los resultados obtenidos por Ramos (2017) en su tesis Gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad de Ciencias y Humanidades, Lima Norte, 2016 que llegó a concluir que existe relación directa de nivel moderado entre la dimensión aplicación del conocimiento y la variable desempeño laboral con un nivel de significancia igual a 0.00. la cual es menor a 0.05.

Respecto a los resultados conseguidos del contraste de la hipótesis específica 4, mediante un R de Pearson, se obtuvo un coeficiente de 0.605 a un nivel de significancia de 0.000; es decir, existe una relación moderada entre la dimensión almacenamiento y actualización del conocimiento y la variable cultura organizacional. Dicho resultado se contrasta con los resultados obtenidos por Ramos (2017) en su tesis Gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los

docentes de la Universidad de Ciencias y Humanidades, Lima Norte, 2016 que llegó a concluir que existe relación directa de nivel moderado entre la dimensión almacenamiento y actualización del conocimiento y la variable desempeño laboral con un nivel de significancia igual a 0.00. Es decir que, a mayores valores de almacenamiento del conocimiento, mayores serán los niveles en el desempeño laboral.

5.2. Conclusiones

Primero. Se determina que existe relación significativa entre las variables gestión del conocimiento y cultura organizacional de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019, a través de un R de Pearson de 0.857 con un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05. Se concluye que, mientras exista una buena administración de la gestión del conocimiento en la empresa, debido a que los colaboradores comparten correctamente los conocimientos adquiridos, las actividades diarias tomarán un menor tiempo, se reducirán los gastos y recursos innecesarios. Consecuentemente se podrá cumplir con los objetivos establecidos, esto permitirá generar una mejor cultura integral basada en el trabajo en equipo enfocado en resultados.

Segundo. Se determina que existe relación significativa moderada entre la dimensión adquisición del conocimiento y la variable cultura organizacional de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019, a través de un R de Pearson de 0.521 con un nivel de significancia de 0.001 menor a 0.05. Se concluye que, si la empresa desarrolla de manera correcta la adquisición del conocimiento, mediante charlas y capacitaciones. Esto permitirá mejorar la cultura incrementando el aprendizaje de los colaboradores.

Tercero. Se determina que existe relación significativa moderada entre la dimensión representación del conocimiento y la variable cultura organizacional de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019, a través de un R de Pearson de 0.590 con un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05. Se concluye que, si la empresa desarrolla de manera correcta la representación del conocimiento, permitirá mejorar la cultura integral promoviendo el trabajo en equipo.

Cuarto. Se determina que existe relación significativa entre la dimensión aplicación del conocimiento y la variable cultura organizacional de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019, a través de un R de Pearson de 0.610 con un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05. Se concluye que, si la empresa desarrolla de manera correcta la aplicación del conocimiento, permitirá mejorar la cultura promoviendo el trabajo en equipo.

Quinto. Se determina que existe relación significativa entre la dimensión del almacenamiento y actualización del conocimiento y la variable cultura organizacional de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019, a través de un R de Pearson de 0.605 con un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05. Se concluye que, si la empresa desarrolla de manera correcta el almacenamiento y actualización del conocimiento, permitirá mejorar la cultura promoviendo el trabajo en equipo.

5.3 Recomendaciones

Considerando a la primera conclusión, se aconseja generar un plan de acción para la gestión del conocimiento y cultura organizacional que este enfocado en todos los colaboradores de la empresa. Las actividades sugeridas para la recomendación son:

- Implementar capacitaciones, charlas y cursos constantes al personal que labora en la empresa. De esta manera, se logra una óptima adquisición del conocimiento que permita incrementar el capital intelectual.
- Fomentar el uso correcto de la gestión del conocimiento de todos los colaboradores, a través de talleres y dinámicas que fortalezcan la cultura organizacional, para aprovechar sus habilidades.

Respecto a la segunda conclusión, se recomienda implementar charlas que refuercen los enfoques de adquisición del conocimiento con el fin de mejorar la recolección de información interna y externa en la empresa. Las actividades sugeridas para la recomendación son:

- Fomentar el correcto intercambio de información entre las áreas de la empresa, a través de reuniones que permitan mejorar los canales de comunicación entre los colaboradores.
- Incentivar y motivar a los colaboradores a sentirse identificados con la empresa, escuchar sus opiniones y preocupaciones generara mayor confianza para que el colaborador realice sus actividades exitosamente.

Respecto a la tercera conclusión, se recomienda incorporar sistemas o formatos que sirvan de apoyo a los colaboradores para sus funciones. Las actividades sugeridas para la recomendación son:

- Crear y fomentar el uso de manuales de procedimientos que sirvan de guía para la realización adecuada de las actividades diarias de los colaboradores.
- Usar diversas estrategias que permitan el correcto orden y almacenamiento de la información; ya sean organizadores, colores, apuntes o gráficos.

Respecto a la cuarta conclusión, se recomienda a la empresa motivar a los colaboradores a través de reconocimientos donde se sientan identificados y comprometidos con la empresa de modo que se vea reflejado en su desempeño.

Las actividades sugeridas para la recomendación son:

- Realizar reconocimientos a los mejores colaboradores de la empresa, en este caso “El trabajador del mes” y “El trabajador del año” que permitan reconocer a aquellos trabajadores que han destacado por su labor.
- Realizar actividades recreativas y de integración entre los miembros de la empresa para que se conozcan y se genere un ambiente de confianza, a partir del cual se podrán formar equipos de alto desempeño.
- Desarrollar una cultura emprendedora, ya que en la empresa debe prevalecer el compromiso con la innovación y junto a ello la participación de todos sus miembros.

Respecto a la quinta conclusión, se recomienda a la empresa mantener actualizada su base de datos para que la información se encuentre disponible para la toma de decisiones en la empresa. Las actividades sugeridas para la recomendación son:

- Adaptar espacios y recursos físicos (bodegas y estantes) para el almacenamiento de la información física.
- Los colaboradores deben almacenar adecuadamente los documentos físicos y virtuales, de modo que la información esté disponible de forma oportuna.

REFERENCIAS

- Andrade R. (2014). *Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para Aseguradora del Sur a nivel nacional* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica Equinoccial]. Repositorio Institucional UTE. http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1158/1/56498_1.pdf
- Andreu, R. y Baiget, J. (2016). *Gestión del conocimiento y competitividad*. IESE.
- Benavides, C. y Quintana, C. (2003). *Gestión de conocimiento y calidad total*. AEC.
- Brand, V. (2018). *La gestión del conocimiento y la cultura organizacional como base del rendimiento de las pymes familiares del sector metalmeccánico de las ciudad de aguas calientes. Un enfoque socioeconómico* [Tesis doctoral; Universidad Autónoma de Aguas Calientes]. Repositorio Institucional UAAC. <http://hdl.handle.net/11317/1594>
- Cásares, D. y Siliceo, A. (2003). *Planeación de vida y carrera*. Morata.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional* (2ª ed.). Thomson.
- Chung, V. (2017). *Impacto de la cultura organizacional en la relación entre el liderazgo y la gestión del conocimiento, en las escuelas profesionales de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional UPEU. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/733/Víctor_Tesis_Maestría_2017.pdf?sequence=1
- Criollo, F. (2014). *Gestión del conocimiento y su relación con la cultura organizacional en una empresa de servicios de Datafast S.A.* [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Equinoccial]. Repositorio Institucional UTE. http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12790/1/58523_1.pdf
- De Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional, técnicas y estrategias*. Universidad del Norte.

- De la Torre, L. y Themme-Afan, K. (2017). *Cultura Organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca nacional del Perú 2016* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017_De-la-Torre_Cultura-organizacional.pdf
- Del Moral, A., Pazos, J., Rodríguez, E., Rodríguez, A. y Suarez, S. (2008). *Gestión del conocimiento*. Paraninfo.
- Gamboa, G. (2017). *Modelo de gestión del conocimiento para una empresa manufacturera productora de gelatina* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional Pucese. <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1892/1/76395.pdf>
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2012). *Comportamiento organizacional* (12ª ed.). Cengage Learning.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). Mc Graw Hill.
- Hitt, M., Ireland, R. y Hoskisson, R. (2015). *Administración estratégica, competitividad y globalización* (7ª ed.). Cengage Learning.
- Huailani, S. (2014). *Gestión del conocimiento táctico en el Instituto Nacional de Salud* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3878?show=full>
- Hurtado, P. (2017). *Gestión del conocimiento y el desempeño laboral en trabajadores de la Sede del Gobierno Regional Moquegua, 2017* [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27452/Hurtado_PP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación social cuantitativa*.

Universidad autónoma de Barcelona.

Méndez, C. (2018). *Cultura y clima: fundamentos para el cambio en la organización*

Alfaomega.

Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1999). *La organización creadora del conocimiento, como las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. Oxford.

O'Dell, C. y Grayson, C. (1996). *Si supiéramos lo que sabemos: la transferencia de conocimientos internos y mejores prácticas*. Prensa libre

Pérez, H. (2016). *Gestión de conocimiento automatizada de los procesos de la Unidad de Sistemas Tributarios en el departamento de informática de la dirección general de ingresos, basado en el modelo Nonaka y Takeuchi en el año 2016* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio Institucional UNAN.

<https://repositorio.unan.edu.ni/3551/>

Ramos, H. (2017). *Gestión del conocimiento y desempeño laboral en los docentes de la Universidad de Ciencias y Humanidades, Lima Norte, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8606>

Ritter, M. (2008). *Cultura organizacional*. Dircom.

Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17ª. ed.). Pearson.

Siliceo, A., Casares, D. y Gonzales, J. (2003). *Liderazgo, valores y cultura organizacional. hacia una organización competitiva*. McGraw Hill.

- Taype, A. (2016). *Propuesta de un modelo de gestión del conocimiento para las Mypes dedicadas a la fabricación de productos de plástico en Lima Metropolitana con el objetivo de brindar mayor ventaja competitiva mediante la creación de activos intangibles valorados por el mercado* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621539/TAYPE_CA.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Valverde, K. (2019). *Gestión del conocimiento y cultura organizacional en la municipalidad distrital de Hualmay, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional UNJFSC. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/Unjfsc/2678/valverde%20yamunaque%20katherine.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas, A. y Domínguez, M. (2005). *La gestión del conocimiento en las organizaciones*. Diaz de Santos.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Gestión del conocimiento y cultura organizacional de los colaboradores de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema general ¿Qué relación existe entre la gestión del conocimiento y la cultura organizacional de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019? Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la adquisición del conocimiento y cultura organizacional de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019?	Objetivo general Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y cultura organizacional de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019. Objetivos específicos Determinar la relación entre la adquisición del conocimiento y	Hipótesis general Existe relación entre la gestión del conocimiento y cultura organizacional de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019. Hipótesis específicas Existe relación entre la adquisición del conocimiento y la cultura organizacional de la empresa NCH Perú	Variable 1: Gestión del conocimiento			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Adquisición del conocimiento	- Información interna - Información externa - Información con Benchmarking	5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Parcialmente de acuerdo 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo	Bueno: [25–34> Regular: [19–25> Malo: [15–19]
			Representación del conocimiento	- Mapas de saber - Metodología de representación - Mapas mentales		Bueno: [32–36> Regular: [25–32> Malo: [19–25]
Aplicación del conocimiento	- Conocimiento personal - Conocimiento organizacional - Evaluación de conocimientos		Bueno: [27–31> Regular: [23–27> Malo: [18–23]			

<p>¿Qué relación existe entre la representación del conocimiento y la cultura organizacional de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la aplicación del conocimiento y la cultura organizacional de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre el almacenamiento y actualización del conocimiento y la cultura organizacional de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019?</p>	<p>cultura organizacional de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019.</p>	<p>S.A. Lurín – 2019.</p> <p>Existe relación entre la representación del conocimiento y la cultura organizacional de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019.</p>	<p>Almacenamiento y actualización del conocimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Almacenamiento - Actualización - Almacenamiento de conocimiento 		<p>Bueno: [33–39></p> <p>Regular: [28–33></p> <p>Malo: [23–28]</p>	
	Variable 2: Cultura organizacional						
				Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
		<p>Determinar la relación entre la representación del conocimiento y la cultura organizacional de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019.</p>	<p>Existe relación entre la aplicación del conocimiento y la cultura organizacional de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019.</p>	Identidad	<ul style="list-style-type: none"> - Identidad personal - Identidad social - Identidad organizacional 	<p>5. Totalmente de acuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>3. Parcialmente de acuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p>	<p>Bueno: [29–35></p> <p>Regular: [22–29></p> <p>Malo: [16–22]</p>
		<p>Determinar la relación entre la aplicación del conocimiento y la cultura organizacional de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019.</p>	<p>Existe relación entre el almacenamiento y actualización del conocimiento y la cultura organizacional de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019.</p>	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación ascendente - Comunicación descendente - Comunicación horizontal - Comunicación oblicua 		<p>Bueno: [32–39></p> <p>Regular: [26–32></p> <p>Malo: [21–26]</p>
	<p>Determinar la relación entre la cultura organizacional de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019.</p>	<p>Existe relación entre el almacenamiento y actualización del conocimiento y la cultura organizacional de la empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019.</p>	Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Innovación - Infraestructura y equipamiento - Capital humano 		<p>Bueno: [34–40></p> <p>Regular: [28–34></p> <p>Malo: [21–28]</p>	

Perú S.A. Lurín – 2019?	Perú S.A. Lurín – 2019	empresa NCH Perú S.A. Lurín – 2019.	Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso afectivo - Compromiso normativo - Compromiso de continuidad 		Bueno: [24–28> Regular: [19–24> Malo: [15–19]
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra		Técnicas e instrumentos		Estadística utilizada	
Tipo: Descriptiva Diseño: No experimental Método: Hipotético deductivo.	Población: 35 colaboradores Muestra: No se considera a una muestra		Variable 1: Gestión del conocimiento Técnicas: Encuestas Instrumentos: Cuestionario de gestión del conocimiento Variable 2: Cultura organizacional Técnicas: Encuestas Instrumentos: Cuestionario de cultura organizacional		Estadística descriptiva: - Tablas estadísticas - Gráficos estadísticos Estadística inferencial: - R. de Pearson	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO SOBRE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Edad: Sexo:

Cargo/ocupación: Años de servicio:

INSTRUCCIONES: Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes la gestión del conocimiento. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral

1. Totalmente 2. En 3. Parcialmente 4. De acuerdo 5. Totalmente de
en desacuerdo desacuerdo de acuerdo acuerdo

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
ADQUISICION DEL CONOCIMIENTO						
1	La empresa organiza cursos constantes que me permitan obtener nuevos conocimientos	1	2	3	4	5
2	Las diferentes áreas intercambian información sobre sus funciones	1	2	3	4	5
3	Para mejorar las actividades existe asesoramiento constante de expertos	1	2	3	4	5
4	Se informa mediante internet sobre temas de su sector laboral	1	2	3	4	5
5	Participa en capacitaciones relacionadas a la labor que desempeña	1	2	3	4	5
6	Es beneficioso comparar las habilidades de los miembros de la empresa	1	2	3	4	5
7	Es conveniente comparar los productos de la empresa frente a los competidores	1	2	3	4	5
REPRESENTACION DEL CONOCIMIENTO						
8	Utiliza apuntes para organizar su información	1	2	3	4	5
9	Usa guías o manuales de procedimientos para realizar sus actividades	1	2	3	4	5
10	Es beneficioso los avisos informativos de actividades de todas las áreas	1	2	3	4	5
11	Es apropiada la recolección, orden y almacenamiento de los	1	2	3	4	5

	conocimientos obtenidos								
12	Es beneficioso el uso de organizadores para identificar los perfiles de valores de equipo.	1	2	3	4	5			
13	Utiliza mapas mentales para representar sus ideas	1	2	3	4	5			
14	Utiliza imágenes y colores para representar su información	1	2	3	4	5			
15	Utiliza los mapas mentales para organizar su información	1	2	3	4	5			
APLICACIÓN DEL CONOCIMIENTO									
16	Empleo mis conocimientos para mejorar los procesos	1	2	3	4	5			
17	Empleo mis conocimientos para solucionar problemas que se presentan en la empresa	1	2	3	4	5			
18	El conocimiento generado en la empresa es difundido eficientemente	1	2	3	4	5			
19	Son eficientes las reuniones entre los colaboradores de la empresa para transferir el conocimiento	1	2	3	4	5			
20	Existe un clima de confianza que permite a los colaboradores compartir sus experiencias	1	2	3	4	5			
21	Cuentan con indicadores que le permiten observar los resultados obtenidos por la gestión de conocimientos	1	2	3	4	5			
22	Se evalúa frecuentemente el capital intelectual del grupo humano de la empresa	1	2	3	4	5			
ALMACENAMIENTO Y ACTUALIZACION DEL CONOCIMIENTO									
23	El uso de la base de datos es eficiente para almacenar información	1	2	3	4	5			
24	Utiliza herramientas de búsqueda que le faciliten el hallazgo de los conocimientos	1	2	3	4	5			
25	La información física es archivada de manera organizada	1	2	3	4	5			
26	Se archiva y actualiza la nueva información de las actividades	1	2	3	4	5			
27	Recibo información oportuna de los cambios que se efectuara en la empresa	1	2	3	4	5			
28	Brinda sus conocimientos para la actualización de conocimientos	1	2	3	4	5			
29	Los conocimientos del ayer resultan nada valiosos hoy	1	2	3	4	5			
30	Se actualiza y almacena la nueva información para la empresa	1	2	3	4	5			
31	La información almacenada es utilizada para la toma de decisiones	1	2	3	4	5			

INSTRUMENTO SOBRE CULTURA ORGANIZACIONAL

Edad:

Sexo:

Cargo/ocupación:

Años de servicio:

INSTRUCCIONES: Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes la cultura organizacional. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral

1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Parcialmente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
IDENTIDAD						
1	Estoy contento con el puesto de trabajo que tengo	1	2	3	4	5
2	Soy parte importante y valiosa de esta empresa	1	2	3	4	5
3	Todos los colaboradores se sienten ligados emocionalmente con la empresa	1	2	3	4	5
4	Estoy satisfecho con la relación laboral que tengo	1	2	3	4	5
5	Estoy orgulloso de ser parte de este equipo de trabajo	1	2	3	4	5
6	Los líderes de esta empresa consideran las apreciaciones de los colaboradores para la toma de decisiones	1	2	3	4	5
7	En esta empresa se recuerdan todas las fechas, historias y anécdotas que han sucedido desde sus inicios	1	2	3	4	5
COMUNICACION						
8	Mantengo una buena comunicación con mi jefe	1	2	3	4	5
9	Tengo confianza con mi jefe para sugerir mejoras en los procedimientos o procesos de trabajo	1	2	3	4	5
10	Las funciones de mi puesto y mis límites de responsabilidad han sido explicadas claramente por mi jefe.	1	2	3	4	5
11	Recibo retroalimentación sobre mi desempeño respecto a las expectativas de mi trabajo	1	2	3	4	5

12	Existe una óptima comunicación entre las áreas de trabajo	1	2	3	4	5
13	Tengo confianza y libertad para aclarar malentendidos con mis compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
14	El procesamiento de la información entre las áreas se da con una buena coordinación	1	2	3	4	5
15	Existe un adecuado compartimiento de la información entre las áreas de trabajo	1	2	3	4	5
CALIDAD						
16	La empresa fomenta la innovación	1	2	3	4	5
17	Aplico nuevas estrategias para mejorar el desarrollo de mis actividades	1	2	3	4	5
18	La empresa promueve la mejora continua en todos sus procesos	1	2	3	4	5
19	Cuenta con un espacio de trabajo adaptado a sus necesidades	1	2	3	4	5
20	Cuento con las herramientas necesarias para realizar correctamente mi trabajo.	1	2	3	4	5
21	El sistema que utiliza la empresa me permite realizar mis actividades de forma rápida y eficiente	1	2	3	4	5
22	La empresa se preocupa por capacitar constantemente al personal	1	2	3	4	5
23	Los incentivos que me brinda la empresa me motivan al cumplimiento de mis funciones	1	2	3	4	5
24	La empresa brinda oportunidad de crecimiento profesional a los colaboradores	1	2	3	4	5
COMPROMISO						
25	Estoy orgulloso(a) de contarle a otros que soy parte de esta empresa	1	2	3	4	5
26	Soy feliz de trabajar en esta empresa	1	2	3	4	5
27	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta empresa	1	2	3	4	5
28	Permanezco en la empresa únicamente por necesidad	1	2	3	4	5
29	Le debo mucho a esta empresa	1	2	3	4	5
30	La empresa me da seguridad laboral	1	2	3	4	5
31	Mis metas personales están ligadas a mi trabajo	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

Validación del instrumento: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.: DR. LUIS MARCELO QUESPE

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: CULTURA ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.: DR. LUIS MARCELO QUESPE

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing: Horio Churu Negre

DNI: 43486931

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: CULTURA ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing: Horio Churu Negre

DNI: 43486931

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO 2016

DNI: 17812481

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: **CULTURA ORGANIZACIONAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO 2016

DNI: 17812481

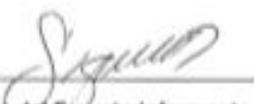
Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Informe de índice de coincidencias

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/7u=1075289969&o=1771400336&lang=es&ts=1

feedback studio Miguel Angel Reyes Caucha GESTIÓN DEL CONOCIMIE... /0 13 de 20

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA NCH PERU S.A. LURÍN - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR
MIGUEL ANGEL REYES CAUCHA
ORCID: 0000-0002-3909-8266

ASESOR

Resumen de coincidencias

21 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	9 %
2	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	8 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1 %

Página: 1 de 111 Número de palabras: 18754 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 22°C Nublado 10:51 1/03/2022

Anexo 5. Documento de consentimiento informado

NCHPERU S.A.

Lurin, 21 de noviembre del 2019

Señores:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

Presente –

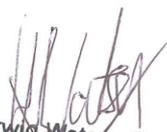
De nuestra consideración:

Por medio de la presente hago constatar que he otorgado permiso al Sr. Miguel Angel Reyes Caucha, identificado con el DNI 47081663, a realizar el análisis estadístico en base a una encuesta para el desarrollo de la investigación de la tesis “ GESTION DEL CONOCIMIENTO Y CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA NCH PERU S.A. LURIN – 2019”

Estas actividades se realizaron en la Av. Los Eucaliptos Mz. E Lote 7 Urb. Santa Genoveva – Lurin

El Sr. Miguel Angel Reyes Caucha, ha contado con todos los elementos necesarios para el análisis descriptivo y estadístico para el desarrollo de su investigación

Atentamente,


Herwig Watson Fernandez
Operaciones
NCH PERU S.A

Anexo 6: Base de datos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
1	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR0
2	2	3	3	4	2	3	4	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	2	3	4	
3	2	2	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	2	4	2	4	4	2	3	4	
4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	
5	2	2	3	4	4	4	2	5	4	5	5	4	3	4	3	5	5	2	3	5	
6	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
7	3	4	3	4	3	4	3	1	3	2	3	4	2	2	2	4	4	4	3	4	
8	3	3	3	5	4	5	3	2	3	4	4	5	1	1	1	4	4	4	5	5	
9	2	4	4	2	5	1	5	3	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	4	3	
10	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	
11	1	4	4	2	4	3	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	
12	2	3	2	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	
13	2	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	2	4	4	2	2	3	
14	2	3	3	4	2	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	
15	2	3	2	4	1	3	2	4	2	3	4	2	1	2	1	4	4	4	5	5	
16	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	5	
17	3	3	1	4	3	2	4	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	1	3	5	
18	4	3	3	4	4	3	4	4	2	5	4	5	3	4	3	5	5	4	3	4	
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
20	2	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	
21	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	
22	1	3	2	4	3	1	4	5	3	5	5	3	4	3	4	5	3	2	2	3	
23	3	1	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	2	2	4	4	3	4	3	
24	2	4	4	3	3	1	5	4	4	4	4	4	2	4	2	4	5	4	4	4	
25	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	3	3	
26	2	3	3	2	2	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	
27	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	
28	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO
1	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028	VAR00029	VAR00030	VAR00031	VAR1	VAR2	VAR3	VAR4	VAR5	VAR6	VAR7	VAR8	VAR9	VAR1
2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4
3	2	2	4	3	3	4	2	4	3	4	3	2	3	5	3	4	3	5	2	3	3
4	3	3	3	4	2	3	3	4	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
6	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4
7	3	2	3	4	2	1	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3
8	3	3	4	3	1	2	2	5	5	3	3	3	2	3	3	1	4	2	5	4	4
9	2	3	5	3	4	4	4	3	1	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4
10	4	2	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
11	2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
12	3	2	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	5	4	4
13	1	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	5	5
14	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3
15	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3
16	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	2	2
17	1	1	1	5	1	2	1	5	2	2	4	3	5	2	4	4	4	2	5	5	5
18	2	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5
19	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
21	5	4	4	4	3	3	3	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
22	5	1	5	5	5	5	2	4	1	3	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4
23	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	5	5	5
24	3	3	4	4	3	4	3	4	1	4	4	4	4	1	5	5	4	3	5	5	5
25	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	1	3	4	3	3	4	3	3
26	3	3	3	4	4	4	2	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
27	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	5	3	4	4	4	3	5	4	4
28	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	5	3	4	4	4	3	5	4	4

Anexo 7. Marco muestral

	Nombres y Apellidos	Cargo	Documento de Identidad
1.	Heylin Vincés Mena	Asistente de ventas	47916654
2.	Jessica Cajusol Chapoñan	Asistente de ventas	41634370
3.	Angely Lévano Espinoza	Asistente de ventas	70445581
4.	Kiara Sucre Flores	Asistente de ventas	74961224
5.	Maritza Madrid Ayosa	Asistente de ventas	47390004
6.	Henry Cholan Gil	Asistente de distribución	45119526
7.	Jairsinio Mazgo Vidal	Jefe de mantenimiento	46340991
8.	Diego Jeri Calagua	Asistente de Almacén	46214788
9.	Jordy Galloso Marcos	Asistente de Almacén	47125485
10.	Enrique Cuya Magallanes	Asistente de compras	08680610
11.	Manuel Gonzales Valentín	Jefe de producción	25568542
12.	Patricia Esquivel García	Analista contable	70430188
13.	Diego Isla Gonzales	Asistente administrativo	40833207
14.	Lizeth Muñoz Mendoza	Asistente contable	45608963
15.	Felix Tejeda Principe	Analista contable	44035647
16.	Luilly Hurtado Macedo	Analista contable	42173445
17.	Mayte Matsukawa Cruz	Asistente de créditos y cobranzas	48299694
18.	Eugenio Garrido Jibaja	Asistente contable	07396419
19.	Daniel Sernaque Arteaga	Jefe de créditos y cobranzas	70540657
20.	Tania Nieves Pomazongo	Asistente de créditos y cobranzas	75320747
21.	Miguel Reyes Caucha	Asistente de créditos y cobranzas	47081663
22.	Lorenzo Campusano Velásquez	Asistente de calidad	46022551
23.	Krystal Aramburu López	Jefa de calidad	71454312
24.	Jimena Tello Hjar	Asistente de calidad	73260343
25.	Evelyn Canchumanta Falcón	Asistente de seguridad	45676001
26.	Rosario Angeles Niño	Encargada de limpieza	09907893
27.	Gustavo Moscoso Palomino	Operario de Producción	44363861
28.	Jose Luis Simpe Gutierrez	Operario de Producción	46394878
29.	Steve Rupay Quin	Operario de Producción	46340991
30.	Fiorella Zeppilli Tizon	Asistente de gerencia	07266656
31.	Herwig Watson Fernandez	Jefe de operaciones	70005768
32.	Hellen Ore Eunofre	Jefe de ventas	46584400

33.	Marco Suarez León	Asistente de mantenimiento	76471765
34.	Giancarlo Rea Fernández	Asistente de mantenimiento	76535664
35.	Elías Apaza Ramos	Asistente de mantenimiento	73343792

Anexo 8. Plan de acción

Objetivo general:

Mejorar la eficiencia gestión del conocimiento en la empresa NCH Perú S.A

Plan de acción

Variable de acción: Adecuada aplicación y uso del conocimiento.

Objetivo de mejora

1. Incrementar el área de gestión.
2. Generar una cultura organizacional integradora.

Acciones de mejora:

1. Capacitaciones constantes a los colaboradores de la empresa.
2. Mejoramiento de los procesos de la gestión del conocimiento.
3. Transmitir el conocimiento entre los miembros de la organización.

	ACCIÓN 1	ACCIÓN 2	ACCIÓN 3
¿Qué?	Capacitaciones constantes	Mejoramiento de los procesos de la gestión del conocimiento	Aplicación del conocimiento adquirido
¿Quién?	Instituciones / Capacitadores	Jefes de áreas	Todos los colaboradores de la empresa
¿Cómo?	Cursos orientados a generar mayor conocimiento a los colaboradores	Monitoreo diario de la adecuada aplicación de la gestión del conocimiento	Práctica de la comunicación efectiva entre los colaboradores.
¿Cuánto?	S/. 3.000	S/ 0.00	S/ 0.00
¿Cuándo?	Una vez por semana	Permanentemente	Permanentemente
Impacto	Resolver problemas de manera rápida y eficaz.	Incremento de un óptimo desempeño laboral.	Generar una cultura integradora, basada en el trabajo en equipo.