



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

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

TESIS

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LAS
BARBERÍAS EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR - 2019

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

AUTOR

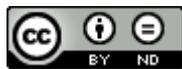
CARLOS ALBERTO CORDOVA CAMONES
ORCID: 0000-0001-8748-0542

ASESOR

ING. WILBER HUGO FLORES VILCA
ORCID: 0000-0002-7630-1059

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS**

LIMA, PERÚ, SETIEMBRE DEL 2019



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Cordova Camones, C. A. (2023). Gestión del conocimiento y desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa el Salvador – 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Carlos Alberto Cordova Camones
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75344564
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8748-0542
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Wilber Hugo Flores Vilca
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01324100
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-7630-1059
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	William Hector Burgos Torres
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07472876
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Mirla Dayana Llanos Mori
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	43270947
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Wilber Hugo Flores Vilca
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01324100
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Gestión del conocimiento y desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa el Salvador – 2019
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de organizaciones y personas
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: el DR. WILLIAM HECTOR BURGOS TORRES como presidente, la LIC. MIRLA DAYANA LLANOS MORI como secretaria y el MAG. WILBER HUGO FLORES VILCA como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LAS
BARBERÍAS EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR - 2019**

Presentado por el bachiller:
CARLOS ALBERTO CORDOVA CAMONES

Para obtener el **Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado-Muy Bueno** con una calificación de **DIECISIETE (17)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 04 de setiembre del 2019.



PRESIDENTE
DR. WILLIAM HECTOR
BURGOS TORRES



SECRETARIO
LIC. MIRLA DAYANA
LLANOS MORI



VOCAL
MAG. WILBER HUGO
FLORES VILCA

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo WILBER HUGO FLORES VILCA docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LAS
BARBERÍAS EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR - 2019

Del bachiller CARLOS ALBERTO CORDOVA CAMONES, certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 15% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 8 de abril de 2024



WILBER HUGO FLORES VILCA
01324100

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a mi madre Magna Camones Reyes y mi padre Félix Fortunato Cordova Aliaga, su sacrificio, apoyo y motivación incondicional que me otorgaron fueron detonantes de mi esfuerzo y alegría. Gracias a ellos he logrado concluir con éxito este trabajo.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por permitirme lograr todas mis metas y objetivos por cada bendición brindada, sé que él tiene un propósito para mí y siempre me guiara por el camino del bien y del éxito. A mi familia, por el apoyo que me ha brindado en todo momento, que a pesar de muchos errores apostaron por mí sin dudar y decidieron apoyarme desmesuradamente. A mi señorita enamorada Hillary Antonia Prieto Gutarra, por aconsejarme en los momentos de debilidad, en los momentos de fortalezas, y ayudarme a mejorar en todos los aspectos para ser un gran profesional y finalmente, a mis amigos Sergio y Esperanza, personas que conocí en la universidad que se convirtieron en mis fieles compañeros de estudios, por todo el apoyo brindado a lo largo de nuestra carrera universitaria y por los grandes consejos que me ayudaron a nunca rendirme a pesar de las adversidades.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
LISTA DE TABLAS	5
LISTA DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	43
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	44
2.2 Población, muestra y muestreo.....	45
2.3 Hipótesis	45
2.4 Variables y operacionalización.....	46
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	48
2.6 Procedimientos.....	51
2.7 Análisis de datos.....	51
2.8 Aspectos éticos.....	51
CAPÍTULO III: RESULTADOS	52
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	69
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	73
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	76
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Operacionalización de la variable gestión del conocimiento
- Tabla 2 Operacionalización de la variable desarrollo organizacional
- Tabla 3 Resultados de validación del cuestionario de gestión del conocimiento
- Tabla 4 Fiabilidad del instrumento de la variable gestión del conocimiento
- Tabla 5 Fiabilidad del instrumento de la variable desarrollo organizacional
- Tabla 6 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión del conocimiento
- Tabla 7 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable desarrollo organizacional
- Tabla 8 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión capital intelectual
- Tabla 9 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Tic's
- Tabla 10 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión aprendizaje organizacional
- Tabla 11 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión innovación
- Tabla 12 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión procesos
- Tabla 13 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión cultura organizacional
- Tabla 14 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión clima organizacional
- Tabla 15 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión investigación acción del cambio
- Tabla 16 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la gestión del conocimiento y el desarrollo organizacional
- Tabla 17 Resultados de la prueba de normalidad de la variable desarrollo organizacional
- Tabla 18 Resultados de correlación entre la gestión del conocimiento y desarrollo organizacional
- Tabla 19 Resultados de correlación entre el capital intelectual y desarrollo organizacional
- Tabla 20 Resultados de correlación entre la dimensión TIC y desarrollo organizacional

Tabla 21 Resultados de correlación entre aprendizaje organizacional y desarrollo organizacional

Tabla 22 Resultados de correlación entre la innovación y desarrollo organizacional

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Dimensiones de la creación del conocimiento
- Figura 2 Cuatro formas de conversión del conocimiento
- Figura 3 Espiral de la creación del conocimiento
- Figura 4 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión del conocimiento
- Figura 5 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable desarrollo organizacional
- Figura 6 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión capital intelectual
- Figura 7 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Tic's
- Figura 8 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión aprendizaje organizacional
- Figura 9 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión innovación
- Figura 10 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión procesos
- Figura 11 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión cultura organizacional
- Figura 12 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión clima organizacional
- Figura 13 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión investigación acción del cambio
- Figura 14 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la gestión del conocimiento y desarrollo organizacional
- Figura 15 Gráfico de dispersión de las variables gestión del conocimiento y desarrollo organizacional

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LAS BARBERÍAS EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR - 2019

CARLOS ALBERTO CORDOVA CAMONES

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La investigación analiza la forma en cómo la gestión de conocimiento ayuda al desarrollo organizacional de las empresas, según los estudios ya realizados la transmisión de información es uno de los puntos de mayor relevancia de las empresas puesto que generan un valor agregado convirtiéndose en una organización más competente. El objetivo de esta investigación consiste en determinar la relación que existe entre las variables de estudio. De acuerdo con la metodología, este estudio es de alcance correlacional y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 30 barberías en el distrito de Villa El Salvador. El instrumento utilizado para medir las variables fueron dos encuestas conformadas por 30 ítems en la prueba de gestión del conocimiento y 32 ítems en la prueba de desarrollo organizacional. Estos instrumentos fueron validados por especialistas en la temática de recursos humanos; por otro lado, los resultados de confiabilidad de los instrumentos mediante al alfa de Cronbach fueron de 0,973 para el instrumento de gestión del conocimiento y 0,983 para el instrumento desarrollo organizacional. Los resultados alcanzados fueron importantes ya que se demostró que entre las variables presentan una correlación altamente significativa, esto demostrado con un resultado Rho Spearman de 0,914 y con un p_valor de 0,000 demostrando que ambas variables están asociadas y es importante desarrollarlas en las organizaciones.

Palabras claves: gestión del conocimiento, desarrollo organizacional, información

KNOWLEDGE MANAGEMENT AND ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT IN BARBER SHOPS IN THE DISTRICT OF VILLA EL SALVADOR - 2019

CARLOS ALBERTO CORDOVA CAMONES

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The research analyzes the way in which knowledge management helps the organizational development of companies, according to the studies already carried out, the transmission of information is one of the most relevant points of companies since they generate added value, becoming a larger organization. competent. The objective of this research is to determine the relationship that exists between the study variables. According to the methodology, this study is correlational in scope and non-experimental in design. The sample was made up of 30 barbershops in the district of Villa El Salvador. The instrument used to measure the variables were two surveys made up of 30 items in the knowledge management test and 32 items in the organizational development test. These instruments were validated by specialists in human resources; On the other hand, the reliability results of the instruments through Cronbach's alpha were 0.973 for the knowledge management instrument and 0.983 for the organizational development instrument. The results achieved were important since it was demonstrated that the variables present a highly significant assessment, this demonstrated with a Rho Spearman result of 0.914 and with a p_value of 0.000 demonstrating that both variables are associated and it is important to develop them in organizations.

Keywords: knowledge management, organizational development, information

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas de vienen desarrollando en base al conocimiento si bien es cierto el capital humano es la principal fuente ya que ellos son los encargados de crear y difundir el conocimiento, sin embargo, la inexistencia de una buena gestión dificulta el desarrollo de la organización. El uso de la tecnología cumple un papel importante en la economía de conocimiento ya que permitirá a la organización que el proceso de aprendizaje sea mucho más rápido y eficiente. Las barberías podrían explotar los recursos tecnológicos que tienen para generar más información sobre los productos y servicios que brindan o desean brindar al público. Las empresas basadas en el uso del conocimiento son aquellas que perduran en el tiempo, por ende, su correcta gestión, permite una gran capacidad de adaptación a los cambios tecnológicos, sociales y culturales.

El desarrollo integral de la investigación consta en seis capítulos, en el capítulo I, presentó la introducción que explicó la realidad problemática, que conllevó a la formulación del problema y los objetivos tanto general como específico, la justificación e importancia en sus niveles tipos, así como las limitaciones. Luego se desarrolló los antecedentes de estudio de las variables ya mencionadas, las bases teóricas y científicas de las mismas y la definición de la terminología que ayuda a explicar las bases teóricas. En el capítulo II, se desarrolló la descripción de la metodología de investigación que consta del tipo y diseño de la investigación, población y muestra, luego se formularon las hipótesis, se explicaron las variables y su operacionalización, luego se describieron los instrumentos utilizados para el estudio. En el capítulo III, se presentan los resultados obtenidos. En el capítulo IV, se explicaron las discusiones de los resultados. En los dos últimos capítulos, se explicaron las conclusiones y recomendaciones a los que se llegó en esta investigación. Por último, están las referencias empleadas que complementan la investigación y que han facilitado el

desarrollo de la investigación y a su vez la recolección de datos y los anexos que se emplearon durante el desarrollo del estudio.

Actualmente en la era de la información, uno de los recursos con más importancia es el capital intelectual basado en el conocimiento para poder desarrollarse de forma correcta. Yendo más a fondo podemos decir que el recurso más importante en la actualidad no es solo el dinero, sino también el conocimiento ya que el dinero nos sirve para poder implementar las diferentes cosas en las que se ha decidido innovar, pero sin el conocimiento necesario o sin dadas a conocer las herramientas nuevas con las que se trabajara pues esto no nos servirá de nada, ya que mediante el conocimiento podemos agilizar procesos de modo que de alguna u otra forma haya más aprovechamiento de los recursos.

Desde esta perspectiva, Wiig (1997) afirma:

La gestión del conocimiento tiene perspectivas tácticas y operativas, es más detallado que la Gestión del Capital Intelectual, y se centra en la forma de dar a conocer y administrar las actividades relacionadas con el conocimiento, así como su creación, captura, transformación y uso. Su función es planificar, implementar y controlar, todas las actividades relacionadas con el conocimiento y los programas requeridos para la administración efectiva del capital intelectual. (pp. 399-400)

A nivel global el conocimiento es uno de los factores con más influencia en el capital humano, ya que estos son la fuente principal que tienen las organizaciones en su desarrollo. Esto genera diferentes interacciones en todos los ámbitos dentro de las empresas, si las empresas tuviesen una buena gestión del conocimiento, explotarían al máximo las habilidades del capital humano, ya que se les brindaría información sobre todo lo que se está haciendo o ejecutando dentro de la empresa, de modo que

estos tengan un seguimiento de aprendizaje, desarrollo y aplicación de lo facilitado en base a conceptos o formas.

Las compañías japonesas como Canon y Honda emplean la creación del conocimiento como base de su desarrollo, dentro de los resultados de la aplicación de este tipo de gestión se destaca la innovación, la identificación rápida de lo que desea el cliente, el dominio y aplicación de las nuevas tecnologías, y la comercialización de productos de calidad reconocida. Estos casos de éxitos se pueden explicar debido a que el punto de vista de las organizaciones en Japón es que el crear conocimiento nuevo, no se trata solo de procesar información objetiva, sino de lograr capturar lo tácito de la información y a menudo las visiones poco reconocidas o reconocidas mediante intuiciones y conocimientos de empleados individuales para luego poner a disposición de toda la organización para su uso. El factor crucial en el proceso es el compromiso personal con la organización, es decir con su misión y con su visión.

En concordancia con lo expuesto, Valhondo (2010) sostiene que:

Una empresa no es una máquina, sino un organismo vivo y como todo individuo, puede tener un sentido colectivo de identidad y propósito fundamental. Este es el equivalente orgánico del autoconocimiento, una visión compartida de lo que la compañía representa, hacia donde va, en qué tipo de mundo quiere vivir y, más aún como hacer realidad ese mundo, crear nuevo conocimiento no es una actividad especializada del departamento de I+D, marketing o planificaciones estratégica. (p. 49)

Asimismo, se debe recalcar que el conocimiento es el recurso económico básico que toda organización debe tener, como consecuencia la principal actividad que se debe realizar para crear un valor importante es la innovación y la creatividad,

dicho de otra manera, significa que se aplicara el conocimiento a la práctica. El conocimiento juega un papel muy importante al momento de innovar, ya que el capital humano busca que explotar todo ello para obtener un mejor resultado o llegar a lo requerido, sin embargo, si estos no cuentan con información necesaria o con personas que ayuden en esta implantación llamados agentes de cambio para una mejor gestión del conocimiento, pues esto simplemente quedara en recursos y no obtendrá una rentabilidad. Estos agentes son la base de los procesos y las nuevas estructuras generadas de modo que no haya ningún espacio vacío en base al conocimiento en nuestro capital humano.

Es importante señalar que, en la actualidad la tecnología que se desarrolle basada en el conocimiento y el acceso a la formación son uno de los principales factores de desarrollo de una organización o país. La evolución que se viene dando en esta moderna sociedad es llamada también como la era de la información. Las organizaciones estarán operando en entornos altamente competitivos, lo que obliga a los directivos de ellas que protejan y gestionen el conocimiento ya que este incrementa su valor tanto social, educativo y económico, además permitirá aportar calidad y oportunidades para mejorar los procesos lo cual llevara a las organizaciones a ser perdurables y sostenibles en el mercado. En diversas ocasiones se habla sobre el rol de la tecnología en cómo se relaciona con la gestión del conocimiento, en casi todas las veces tomando en cuenta su rol como un elemento que facilita la gestión. No hay duda de que las personas son las que crean el conocimiento, pero no olvidemos que sin la tecnología ninguna compañía podría hoy en día competir ni siquiera ser sostenible en el tiempo. La globalización está teniendo un avance gigantesco, y la competitividad rompe fronteras, y hace que el rol de la tecnología sea muy relevante.

Siguiendo la misma línea, Valhondo (2010) sostiene:

No es válido decir, como se escucha frecuentemente, que la tecnología representa solo el 20% de lo que significa la gestión del conocimiento, porque esto equivaldría a aceptar que sin tecnología una corporación podría eventualmente conseguir un 80% de excelencia en la gestión del conocimiento, algo que es manifiestamente inalcanzable. Es más aceptable la posición que sostiene que los 3 componentes básicos: procesos, personas y tecnología, constituyen condiciones de una armoniosa y provechosa gestión del conocimiento. (p. 221)

Es importante señalar que cada organización debe seleccionar y elegir una plataforma tecnológica de gestión de conocimiento que se adapte y sea la ideal a su situación, para aprovechar así al máximo el capital intelectual de la organización. Ante la situación planteada las capacidades que tienen las organizaciones y las personas para instruirse y adaptarse a los cambios tecnológicos y los recientes modelos de negocio nunca han sido de suma importancia, ya que en la actualidad el formarse y aprender establece una ventaja competitiva. No obstante, es incoherente que el tiempo que tiene una persona para su formación es muy limitada, a su vez se debe tener en cuenta que la cantidad de información que las personas precisan para seguir siendo competitivos en su organización va aumentando cada día más.

Al respecto, Valhondo (2010) plantea:

Todo esto conduce a cambiar el anticuado concepto de formación por otro distinto que encaje en el nuevo paradigma de la economía del conocimiento. Para que constituya una ventaja, no solo para el trabajador sino también para la empresa, el concepto de aprendizaje se ha de convertir en un proceso que comprenda desde el desarrollo hasta la aplicación y explotación del

conocimiento para lograr un objeto concreto. Para que una organización mejore ha de establecer una mecánica de integración de los procesos de aprendizaje en la ejecución de los procesos de negocio, garantizando la inmediata identificación de una mejor práctica cuando esta comienza a manifestarse. (p. 133)

Sobre la base de las consideraciones anteriores el aprendizaje organizacional y su formación ha evolucionado rotundamente, ya que los antiguos métodos de aprendizaje han quedado obsoletos. Actualmente la formación es ocasional mediante cursos o seminarios, pero a su vez hay un continuo aprendizaje. Proporcionar el aprendizaje a formación es omitir que a diario se genera aprendizaje. Se deben originar funciones de aprendizaje en las empresas, que funcionen para la adquisición, generación y aplicación del conocimiento. Dicho esto, se debe tener en cuenta algunas pautas del como las personas prefieren el aprendizaje: iniciado por ellos, aprendiendo en situaciones reales y por último compartiendo con otras personas. Todo ello genera un impacto importante en la autoestima de las personas, el cual ayudara en la toma de decisiones y también en el que puedan desarrollar habilidades que sumen al trabajo de equipo.

Es importante tomar en cuenta los diferentes aspectos que implica una gestión del conocimiento dentro de una empresa de modo que no descuidemos el cómo se sienten nuestros colaboradores en base a lo ya generado.

Casualmente la realización de las pequeñas empresas en el Perú es por emprendimiento, es decir, contando también como uno de los factores que inciden en la gestión del conocimiento, ya que no hay un conocimiento explícito y afondado de los temas a llevar a cabo en una organización, es por ello por lo que se detalla como factores incidentes la baja capacitación y el escaso conocimiento que conllevan las

estructuras de una empresa. Muchas de las pequeñas empresas en nuestro país no tienen, ni toman en cuenta la formalidad de sus negocios, desde ya podemos ver la falta de conocimiento en ello, al igual que ello pues muchas de estas innovan en su infraestructura y pretenden solamente implantar ello, sin tomar en cuenta que debe haber una previa información de que se busca al estar implementando ello.

Ante esta situación las barberías en el distrito de Villa El Salvador tienen relevantes limitaciones como una inapropiada infraestructura, escaso apoyo del estado, entidades financieras y gobierno local, lo que no permite a las empresas ejecutar la innovación, además de la inexistencia de recursos financieros en las barberías, esto se debe a los errores en la comercialización y la inexistente especialización del capital humano, como también el diseño y la implementación de diversas estrategias para desarrollar nuevos mercados.

En el mismo sentido, las barberías se enfrentan a la problemática que tiene relación con la implantación escasa o nula de algún sistema de gestión de conocimiento en las empresas, ignorancia de las ventajas de una gestión de conocimiento para las barberías, implantación escasa o nula de las tecnologías de información y comunicación; esto ha originado que la gran mayoría de las barberías en el distrito de Villa El Salvador tengan una alta resistencia al cambio, inestabilidad económica y una menor productividad, generando como consecuencia un alto índice de informalidad y menor competitividad de las barberías en los diversos mercados comerciales.

El análisis realizado del problema que presenta el siguiente estudio nos ha permitido establecer los siguientes problemas de investigación ¿Qué relación existe entre la gestión del conocimiento y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019? Del mismo modo, el estudio de las dimensiones

de las variables nos ha permitido realizar un estudio más estableciendo los siguientes problemas específicos ¿Qué relación existe entre el capital intelectual y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019?, ¿Qué relación existe entre la TIC y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019?, ¿Qué relación existe entre el aprendizaje organizacional y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019? y ¿Qué relación existe entre la innovación y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019?

Las empresas en la actualidad tienen la necesidad de ser realmente competitivas siendo para esto importante generar un valor importante dentro de su organización deben priorizar el conocimiento del capital humano, pero desafortunadamente las barberías ignoran las ventajas de una gestión del conocimiento desaprovechando así un capital intangible de suma importancia los cuales le permitirían desarrollarse con mucha más organización y puedan ser una empresa sostenible en el tiempo. Siguiendo en la misma línea se realiza el presente estudio para que pueda identificar las diversas variables que motivan la gestión del conocimiento, además pretende analizar la incidencia que tiene la gestión del conocimiento en el desarrollo de la organización, es otro aspecto se quiere enfatizar en posibles errores que cometen las barberías ya que al ser una microempresa no tienen una adecuada infraestructura e inexistente recursos financieros, además ignoran las ventajas de uso de la tecnología lo que origina un escaso nivel de innovación y productividad entonces se quiere brindar diversas soluciones para enriquecer las habilidades de los colaboradores y los problemas que se puedan originar a lo largo del tiempo y puedan ser competitivos. Es decir, este estudio brinda una visión más profunda de la gestión que se debe dar, para no incurrir en las fallas

que se pueden observar en este estudio, para concluir también nos podrá servir como base de estudio para implementación de una gestión de conocimiento en diferentes organizaciones.

En el aspecto teórico, la investigación se justifica pues aporta un enfoque auténtico de los factores y procesos que debe tener una gestión de conocimiento, además de definir qué elementos influyen verdaderamente en el desarrollo organizacional en una empresa en la ciudad de Lima. Por último, pretende actualizar los saberes relacionados con las variables de estudio, porque será corroborado con la realidad de las barberías de Villa El Salvador.

El estudio busca captar el interés de los microempresarios que estén realizando una gestión de conocimiento en sus organizaciones con el fin de beneficiarse con los resultados que la investigación está otorgando, también a través del estudio se pide que se considere con más relevancia el capital intelectual o personas como se llama en el estudio, debido a que son ellos los que crean y comparten el conocimiento en la organización.

A continuación, se detalla la justificación teórica de los diferentes autores tomados en cuenta en la investigación, al respecto, Davenport y Prusak (1998) afirman: “El proceso sistemático de buscar, organizar, filtrar y presentar la información con el objetivo de mejorar la comprensión de las personas en una específica área de interés” (p. 195). En el mismo sentido, O’Dell (2000) indica: “La Gestión del Conocimiento es el esfuerzo de capturar y sacar provecho de la experiencia colectiva de la organización, haciéndola accesible a cualquier miembro de la empresa” (p. 54).

En el aspecto práctico, este estudio se justifica pues pretende definir los indicadores que son de mayor utilidad para nuevos estudios de manera que las siguientes investigaciones basadas en este estudio tengan más información de cuáles

son los factores que afectan en las personas o capital intelectual como se llaman en esta investigación, otorgando de este modo una mejor perspectiva de las posibles soluciones para una efectiva gestión de conocimiento.

De acuerdo con lo explicado, el objetivo general consiste en establecer la relación entre la gestión del conocimiento y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019. Asimismo, los objetivos específicos consisten en establecer la relación el capital intelectual y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador – 2019, establecer la relación la TIC y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador – 2019, establecer la relación el aprendizaje organizacional y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador – 2019 y establecer la relación la innovación y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019.

Las limitaciones de la investigación que se presentaron en el estudio están relacionadas con la bibliografía es escasa, no se han hallado muchos trabajos de investigación que estudien en simultáneo las dos variables y la ausencia de investigaciones relacionada al tema de gestión del conocimiento en las barberías.

En los antecedentes internacionales, se consideró la investigación realizada por Pavez (2000) desarrolló una tesis titulada *Modelo de implantación de Gestión del Conocimiento y Tecnologías de información para la Generación de Ventajas Competitivas*, con el objetivo de describir el rol del conocimiento en las organizaciones asociados a la gestión del conocimiento y los criterios necesarios para su implementación, desde el punto de vista organizacional como desde la base tecnología necesaria para su funcionamiento. Entre sus conclusiones se explica que la gestión del conocimiento es de suma importancia que las organizaciones difundan

una delimitación práctica que se oriente a ver el rol y el valor del en la empresa. La gestión del conocimiento no es una problemática viéndolo desde la perspectiva tecnológica, sino principalmente tiene que ver con un problema organizacional y las organizaciones que lleguen a desarrollarse con la gestión del conocimiento serán las que lleguen a entender que tiene que ver con coordinar y administrar a las personas y a su vez a la tecnología.

López (2012) desarrolló una tesis titulada *Diseño, desarrollo y evaluación de un modelo de gestión del conocimiento para un colegio de educación primaria*, con el objetivo de elaborar e implementar un modelo de gestión que permita una gestión adecuada para la creación y aplicación de conocimientos innovadores en una institución educativa. Entre sus conclusiones se explica que la creación estrategias de mejora en relación con los miembros de la organización, partiendo de estos resultados se aplique un modelo de gestión del conocimiento que facilite el desarrollo de las organizaciones. Asimismo, los problemas de conductas por parte del capital humano afectan a la organización; muchas veces los colaboradores no saben dar soluciones a las problemáticas que se presentan y tampoco tienen conocimiento de donde se puede encontrar ciertas medidas que puedan ayudar a la solución de ellas.

En relación con los antecedentes nacionales, se consideró la investigación de Justiniano (2017) quien desarrolló una tesis titulada *Gestión del Conocimiento e innovación en las oficinas dependiente del Vicerrectorado Académico de la Universidad Nacional Agraria de la Selva*, con el objetivo de determinar si existe relación entre las variables prácticas de gestión del conocimiento e innovación. Entre sus conclusiones se explica que la situación de las variables prácticas de gestión del conocimiento e innovación tiene un calificativo de malo, lo cual refleja serias debilidades en la institución. Los trabajadores identifican problemas en la

organización y realizan la acción de pensar para solucionar estos problemas, pero las ideas de solución solo se quedan en la mente de cada uno ya que no son gestionados de forma correcta, además los servicios brindados no son mejorados, las formas de actuación y trabajar son las mismas desde hace mucho tiempo.

Jama (2019) desarrolló una tesis titulada *Gestión del conocimiento y su incidencia en el capital intelectual de las instituciones de educación superior de la zona 4 del Ecuador, desde el año 2013 – 2016*, con el objetivo fue estudiar el nivel de incidencia que tiene la gestión del conocimiento en el desarrollo del capital intelectual de las organizaciones. Entre sus conclusiones se explica que la gestión del conocimiento tiene un impacto importante en el capital humano; es decir, la planificación y la organización en las instituciones de educación superior de la zona 4 del Ecuador influyen directamente en la forma como se gestiona el conocimiento, por lo que la gestión organizativa y la planificación de proyectos deben estar basadas en el capital intelectual para la mejora de sus funciones y el incremento de ello, ya que en la investigación se detalla que las instituciones no tienen las herramientas para solucionar problemas ni saben cómo hacerlo ya que no tienen la información necesaria.

Inche (2010) en su tesis titulada *Modelo dinámico de gestión del conocimiento basado en el aprendizaje organizacional en una Institución Educativa en el Perú*, tuvo por objetivo proponer un modelo de gestión del conocimiento en universidad pública, que permita evaluar el capital intelectual y el aprendizaje organizacional, a fin de mejorar la actuación organizacional, con los recursos puestos a disposición de la Universidad. Entre sus conclusiones se explican que los colaboradores son importantes para la creación de conocimientos como un aspecto intangible que empieza por la asimilación de conocimientos productos del aprendizaje hasta la

constitución propiamente dicha del conocimiento. Asimismo, explica que el conocimiento lo generan los colaboradores que aportan con el aprendizaje de las organizaciones y que por lo tanto le facilita solucionar problemas, mejorar el desarrollo de la organización y crear una fuente importante de capital intelectual que propicie una organizaciones innovadora y competitiva en el mercado.

Arguello (2017) en su artículo “Desarrollo de un modelo de gestión del conocimiento para las Pymes del sector textil de la ciudad de Riobamba”, tuvo por objetivo determinar la influencia que existe entre el desarrollo del modelo de gestión del conocimiento en la percepción de resultados de las Pymes del sector textil de la ciudad de Riobamba. Entre sus conclusiones se destaca la importancia que se realice nuevos estudios, para que se incorpore la medición de las horas trabajadas que se dediquen a la gestión del conocimiento y una vez obtenido esa información, se realice una proximidad que se acerque a la realidad del sistema productivo y sus concordancias con el gestionado conocimiento. Asimismo, se indica que es relevante utilizar el capital intangible, mediante la innovación y la creación de nuevos conocimientos para que aplicarlos a la organización, con el fin de enriquecer y renovar la calidad de los servicios y productos, teniendo en cuenta que el principal objetivo es reducir costos, el cual es el propósito que busca la ventaja competitiva.

Berg (2007) en su tesis titulada *Gestión del conocimiento para la mejorar da la competitividad de las empresas de telecomunicaciones*, tuvo como objetivo contribuir a la mejora de la competitividad de las empresas peruanas implantando la gestión del conocimiento dentro de un modelo sistemático. Entre sus conclusiones se menciona que las organizaciones deber tener en consideración las Tic's como herramientas que simplifiquen el proceso de aprendizaje. Asimismo, para lograr una meta, las organizaciones deben reconocer el factor decisivo del éxito que es el conocimiento,

el cual deberá ser gestionado. La implementación y gestión del conocimiento y que pueda contribuir al aumento de la competitividad de las organizaciones del Perú es importante un modelo seguro de empresa de conocimiento. Las empresas deben instaurar una cultura que esté abierta al aprendizaje, para que se logre desarrollar todos los conocimientos, actitudes y habilidades con el fin de adquirir cambios y mejoras en la conducta empresarial.

Sarasara (2010) en su tesis titulada *Gestión del conocimiento y liderazgo de clase mundial para el desarrollo del capital intelectual en las organizaciones inteligentes*, tuvo como objetivo determinar si el liderazgo a través de la gestión del conocimiento contribuye en la efectividad de las organizaciones inteligentes. Entre sus conclusiones se explica que el liderazgo gerencial es de suma importancia en las organizaciones, siempre que permita dirigir los recursos hacia los objetivos establecidos. La mayoría de las organizaciones no tienen mucho conocimiento sobre la gestión del conocimiento, pero con la práctica y desarrollo llegaron a aprender que el trato a las personas como a sus colaboradores son factores internos y sus clientes con los proveedores los cuales son factores externos de la organización.

Dentro de la revisión de los antecedentes locales, se consideró la desarrollada por Otaegui (2017) en su tesis titulada *Correlación entre las tecnologías de la información y las comunicaciones (Tic's) y la gestión del conocimiento en las Pymes de la industria del calzado en Lima Metropolitana 2015*, tuvo como objetivo determinar la forma en que el uso de las Tic's se relacionan con la gestión del conocimiento en las Pymes de las empresas de la industria del calzado afincadas en Lima Metropolitana 2015. Entre sus conclusiones se explican que los colaboradores sienten que tienen mejores resultados, cuando se utilizan las Tic's. Asimismo, la gestión del conocimiento permite organizar, ordenar, controlar y ejecutar las actividades

comerciales de la Pyme, en este punto se explica que mejorar sus capacidades y habilidades del personal mediante la aplicación de las Tic's, trae como resultado la optimización de los servicios y productos que se expenden al público. Por otro lado, los trabajadores sienten que los servicios Tic's facilitan el acceso a la información y la adquisición de conocimientos a nivel mundial buscando mejorar la comunicación entre los colaboradores, clientes y proveedores.

Hurtado (2018) en su tesis titulada *Gestión del conocimiento y el desempeño laboral en trabajadores de la Sede del Gobierno Regional Moquegua, 2017*, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en trabajadores. Entre sus conclusiones se explica que es importante fomentar actividades para mejorar la gestión del conocimiento, realizando adaptaciones en la organización, además que se debe realizar actividades que beneficien al proceso de obtener, generar, apropiar y aplicar el conocimiento. Estas actividades deben sostenerse en una continua capacitación del capital humano en relación con el estilo que se logre el aprovechamiento y manejo apropiado del conocimiento conseguido y creado dentro de la organización en beneficio del personal como de la propia institución. Por otro lado, promover a los colaboradores de la organización a realizar actividades les permitan formarse, capacitarse y retroalimentarse en relación con la necesidad de determinarse procesos internos que se lleven a cabo con el fin de obtener el conocimiento, sea por absorción de información que viene del exterior de la organización, estructuración y recolección de conocimiento específico que se crea dentro de la organización.

Ramos (2017) en su tesis titulada *Gestión del conocimiento y desempeño laboral en los docentes de la universidad de Ciencias y Humanidades, Lima norte, 2016*, desarrollado con el objetivo de determinar la relación entre la gestión del

conocimiento y desempeño laboral en los docentes. Entre sus conclusiones se explica que la retroalimentación mediante los intercambios de experiencias son factores importantes para mejorar la gestión del conocimiento de tal manera que sea un factor importante para optimizar el desempeño de los colaboradores. La aplicación de conocimientos científicos en diversas situaciones nos sirve para generar nuevos conocimientos y mejorar en el aspecto tecnológico, si se aplica responsablemente servirá para el desarrollo por profesional individual. Es importante hallar información verídica y de confianza, asimismo es relevante seleccionar, almacenar conocimientos renovados para que luego puedan ser transferidos y compartidos, ya que esta manera se mejorara el desempeño laboran en los colaboradores.

Quispe (2018) en su tesis titulada *Gestión del conocimiento y planeamientos estratégicos en las instituciones educativas públicas, RED 01-UGEL-Ventanilla-Callao, 2018*, desarrollado con el objetivo de determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el planteamiento estratégico en las instituciones educativas públicas. En sus conclusiones se explica que la capacitación sobre la gestión del conocimiento es de suma importancia, ya que uso y beneficio con el fin de enriquecer el planeamiento estratégico en las organizaciones podrá servir para otorgar una mejor enseñanza además de permitir un aprendizaje sencillo. Asimismo, la retroalimentación es un recurso relevante para la gestión del conocimiento ya que permitirá compartir y socializar el conocimiento tácito para llegar a convertirlo en explícito, lo cual generara un valor importante que sirve para diferenciarse y ser más competitivo, siguiendo la misma línea está claro que para que la socialización del conocimiento se debe dar en un contexto tranquilo es decir, no debe haber interrupciones ni problemas para que todo pueda fluir naturalmente y todos puedan

captar y aprovechar el conocimiento que conlleva al aprendizaje de la organización y por ende mejora su ventaja competitiva y su posicionamiento en el mercado.

En la revisión de la literatura se inició con el análisis de las bases teóricas de la gestión del conocimiento donde es claro que el factor que predomina es el conocimiento, por ende, es de suma importancia definirlo detalladamente.

Valhondo (2010) indica:

El conocimiento es una mezcla fluida experiencias, valores, información contextual y apreciaciones expertas que proporcionan un marco para su evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información. Se origina y aplica en las mentes de los conocedores. En las organizaciones esta, a menudo, embebido no solo en los documentos y bases de datos, sino también las rutinas organizacionales, en los procesos, prácticas y normas. (p. 50)

De acuerdo con las definiciones, Nonaka y Takeuchi (1995) sostiene: “Gestión del Conocimiento es la creación de conocimiento organizacional, debe entenderse como la capacidad orgánica para generar nuevos conocimientos, diseminarlos entre los miembros de una organización y materializarlos en productos, servicios y sistemas” (p. 75).

Minakata (2009) afirma:

Gestionar el conocimiento es guiarse de una gama de procesos y de sistemas que permiten considerar el factor humano dentro de la institución de una manera positiva por medio de la capacidad de resolver los problemas de una manera eficiente en menor tiempo, con el propósito de considerar las ventajas competitivas que sean sostenibles en el paso de los años. (p. 78)

Koontz y Wehrich (2004) indican: “La gestión del conocimiento es un proceso que consiste en desplegar una serie de actividades y herramientas para garantizar

que se logre los objetivos de una institución” (p. 348). Asimismo, Chiavenato (2012) afirma: “Un proceso integrado destinado a crear, organizar diseminar e intensificar el conocimiento para mejorar el desempeño global de la organización” (p. 517).

Por otro lado, Rodríguez (2006) menciona que la ejecución de ciertas actividades enfocadas en la adquisición de los conocimientos para mejorar los resultados dentro de una organización, estas pueden ser como la creación del conocimiento, el compartir conocimiento, la aplicación de esta y el diseño para poder resolver la problemática que afecta a la organización con el objetivo de lograr las metas establecidas.

Ante las decisiones expuestas en párrafos anteriores se puede decir que la gestión del conocimiento en la era tecnológica requiere de diferentes métodos de organización de estrategias para la formación que les permita un eficiente desarrollo del capital humano y el logro de un creciente desarrollo en las organizaciones. De esta manera lo ideal sería hallar nuevas formas de gestionar el conocimiento dentro de un entorno que se conozca, para explorar y se llegue a aprovechar.

Peluffo y Catalán (2002) indican que existen factores que permiten fortalecer los espacios en la organización que le permita tener mejores resultados, entre los que se pueden mencionar:

- Implementar programas que permitan desarrollar la información y el conocimiento del personal por medio de herramientas para analizar la información con la finalidad de fortalecer la capacidad de responder a las nuevas exigencias del mercado.
- Constituirse como una organización más eficiente que tenga una buena proyección en el futuro y cuyo soporte sea el conocimiento estratégico que garantice su sostenibilidad en el mercado.

- Fortalecer la institucionalidad mediante el aprendizaje y la creación de conocimientos que va desarrollan en el corto y mediano plazo.
- Implementar una base tecnológica adecuada donde el conocimiento fluya de manera adecuada, de tal modo que permite solucionar rápidamente los inconvenientes que se presentan en la empresa y, asimismo, les permita adaptarse a los nuevos cambios del mercado.

Respecto a las características de la gestión del conocimiento, Peluffo y Catalán (2002) refieren que:

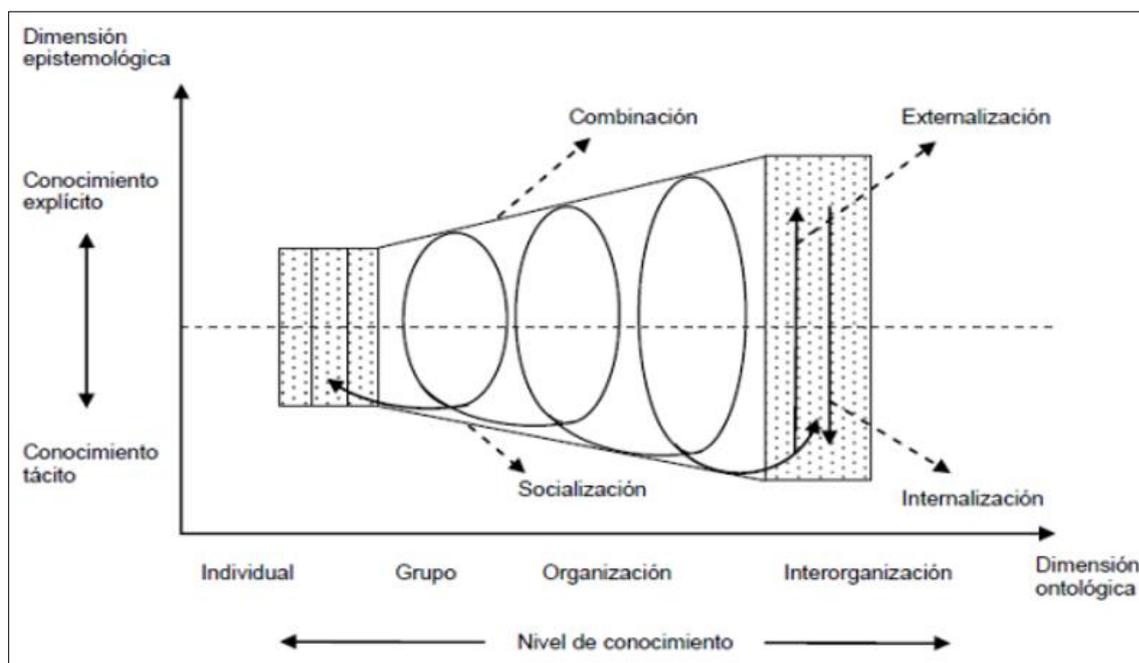
- El proceso de producción del conocimiento, que se lleva a cabo mediante el aprendizaje organizacional.
- El espacio, lugar donde se genera el conocimiento tales como una organización, región y ciudad.
- Las herramientas y tecnologías que se tiene que nos permitirá almacenar y sistematizar el conocimiento organizacional.
- El sistema que se elabora en el entorno del proceso de desarrollo del conocimiento, con la finalidad de constituir las sinergias que se necesiten, además que vinculen la suficiencia de respuesta de una comunidad o de las personas con relación a los posibles problemas o retos que nacen en ambiente muy inestable.
- Los trabajadores del conocimiento, que son el capital humano relacionado al proceso.

En cuanto a la teoría, Valhondo (2010) sostiene que para desarrollar la gestión del conocimiento se necesita una nueva teoría organización de la creación del conocimiento. Se enfocan en dos categorías relevantes, los cuales se explican a continuación:

- La parte epistemológica. Se inicia en el reconocimiento del conocimiento tácito y explícito, la cual es la clave de la creación del conocimiento mediante la incorporación y transformación del conocimiento.
- Conocimiento tácito. Asociado a la experiencia que puedan transmitir los colaboradores de una organización.
- Conocimiento explícito. Estos conocimientos pueden ser escritos y transferidos con facilidad.
- La parte ontológica. Se enfoca en los niveles de los factores que crean el conocimiento, en sus niveles individual, en equipo y organizacional.

Figura 1

Dimensiones de la creación del conocimiento



Nota. Valhondo, 2010, p. 137.

Según lo expuesto la teoría de creación de conocimiento se relacionan la parte epistemológica enfocada en el conocimiento y la parte ontológica enfocada en las personas que están dentro y fuera de la empresa.

En cuanto al modelo de gestión del conocimiento, Valhondo (2010) indican que el modelo dinámico sobre la creación del conocimiento que adapta el proceso en un

entorno que adapta a tal proceso en un entorno social, dónde se produce la transformación de unos tipos de conocimiento en otros y que, por lo tanto, necesita de los individuos, pero sin limitarse a la individualidad, sino como un producto de la relación entre las personas. Asimismo, la innovación, plantea que la conversión entre los conocimientos tácitos y explícitos no se desarrolla de forma lineal sino de forma espiral.

Figura 2

Cuatro formas de conversión del conocimiento

		Tácito	<i>a</i>	Explícito
Tácito		Socialización		Externalización
<i>desde</i>				
Explícito		Internalización		Combinación

Nota. Valhondo, 2010, p. 210.

Mediante la socialización (tácito a tácito) los individuos buscan intercambiar experiencias, en este caso se construye el conocimiento tácito que es compartido a todos mediante los modelos mentales y el desarrollo de las habilidades.

La combinación (explícito a explícito) es el proceso por el cual un conocimiento permanece dentro del marco de lo explícito. Este proceso pueden ser los procedimientos educacionales formales y, dentro del contexto organizacional podría ser la conceptualización de un producto en una en una empresa y la transmisión de dicha conceptualización para su adaptación a las necesidades del entorno.

La externalización (tácito a explícito) es el proceso para convertir conocimiento tácito en conocimiento explícito. Es la piedra angular de la creación de conocimiento y de su gestión.

La internalización (explícito a tácito) es la conversión de conocimiento explícito en tácito. Está íntimamente relacionada con el aprender haciendo. Puede ser necesario documentar ese conocimiento para ayudar al individuo a ponerlo en práctica e interiorizarlo.

Figura 3

Espiral de la creación del conocimiento



Nota. Valhondo, 2010, p. 275.

Además, es importante señalar que el rol que la empresa tiene en el proceso de creación del conocimiento es el proporcionar el entorno adecuado para simplificar las diversas actividades grupales, como también la creación y almacenamiento de conocimiento individual. Las dimensiones de la variable gestión del conocimiento se basó en el modelo teórico propuesto por Valhondo (2010) las cuales son:

Dimensión capital intelectual. Valhondo (2010) sostiene que los componentes que constituyen el capital intelectual. La clasificación más generalizada considera tres categorías, las cuales son:

Capital humano, el conocimiento, las competencias, las experiencias y know-how, etc. de los empleados de las empresas; esta parte del activo está en la mente de los trabajadores y se la llevan consigo cuando vuelven a su casa o

dejan la empresa. Capital estructural, lo que queda en las empresas cuando los empleados van a sus casas por las noches: procesos, sistemas de información, bases de datos, metodologías, propiedad intelectual de la empresa, diseños, secretos comerciales, cultura y la capital relación, consta de las relaciones con los actores externos, entre los que se incluyen clientes, proveedores, aliados en los procesos colaboraciones de I+D, entre otros. (p. 95)

En el mismo sentido, Chiavenato (2009) sostiene:

El capital intelectual es el activo más valioso, la razón es que en la actualidad los principales componentes de costo de un producto son la investigación y desarrollo, activos inteligentes y servicios. El capital intelectual, activo intangible que incluye habilidad, experiencia, conocimiento e información. El capital, está en el cerebro y no en el bolsillo del patrón. La nueva realidad indica que la mayoría de los bienes más valiosos de las organizaciones exitosas es intangible, así como la habilidad organizacional. (p. 49)

Bradley (1997) argumenta: “El capital intelectual consiste en la capacidad para transformar el conocimiento y los activos intangibles en recursos que crean riqueza tanto en las empresas como en los países” (p. 55).

Sullivan (2001) sostiene: “El capital intelectual es aquel conocimiento que puede ser convertido en beneficio en el futuro y que se encuentra formado por recursos tales como las ideas, los inventos, las tecnologías, los programas informáticos, los diseños y los procesos” (p. 98).

Finalmente, Stewart (1998) afirma: “El capital intelectual es todo aquello que no se pueda tocar, pero que puede hacer ganar dinero a la empresa mejorando su rentabilidad” (p. 101).

Dimensión TIC. Valhondo (2010) respecto a las tecnologías de información y comunicación sostiene:

La tarea de los responsables de Tecnologías de información de las organizaciones, es seleccionar e integrar los productos adecuados para proporcionar el soporte a los procesos de gestión del conocimiento, poniendo el acento en los que sean esenciales para el alineamiento con la estrategia del negocio y, por supuesto, aprovechando las inversiones ya realizadas, considerando que ni por razones económicas ni de orden práctico se presenta la oportunidad de partir desde cero en la construcción de sistemas de gestión del conocimiento: La infraestructura de red, el correo electrónico, las bases de datos y aplicaciones de negocio son una muestra de las piezas con las que hay que contar y que no es fácil justificar su sustitución ni, eventualmente, llevarla a cabo en el marco de una iniciativa de gestión del conocimiento. (p. 222)

Chiavenato (2012) sostiene que la tecnología de la información invade la vida de la organización y de las personas provocando profundas transformaciones:

- En primer lugar, permite la comprensión del espacio (el concepto de oficina virtual o no territorial), surgieron empresas virtuales conectadas electrónicamente, dispensando ediciones y reduciendo gastos fijos que se hicieron innecesarios
- En segundo lugar, permite comprender el tiempo las comunicaciones se hacen móviles, flexibles, rápidas, directas y en tiempo real, permitiendo mayor tiempo de dedicación al cliente. La información online permite integrar los procesos que se desarrollan en las organizaciones.
- En tercer lugar, permite la conectividad mediante el teletrabajo, siendo esta una modalidad que permite a los colaboradores trabajar de forma remota.

Peluffo y Catalán (2002) sostienen:

La fortaleza de la industria manufacturera japonesa, son las tecnologías basadas en el conocimiento tácito o know-how que, con la evolución de las TICs dicho conocimiento se puede registrar y gestionar con mayor facilidad. Cuando una empresa externaliza funciones no aumenta su productividad solamente por la combinación de conocimiento explícito por medio del outsourcing, por el contrario, pierde competencias que otro sistema lleva a cabo. Una organización necesita reconocer el conocimiento tácito disperso entre su personal, sintetizar este conocimiento e incorporarlo en las actividades claves para impulsar un proceso continuo de innovación. (p. 15)

Por otro lado, Cabero (1998) afirma:

En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e Interconexiónadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas. (pp. 197-198)

Ochoa y Cordero (2002) explican: “Son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información” (p. 52).

Thompson y Strickland (2004) definen:

Las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier

organización. Cabe destacar que en ambientes tan complejos como los que deben enfrentar hoy en día las organizaciones, sólo aquellos que utilicen todos los medios a su alcance, y aprendan a aprovechar las oportunidades del mercado visualizando siempre las amenazas, podrán lograr el objetivo de ser exitosas. (p. 98)

Dimensión aprendizaje organizacional. Peluffo y Catalán (2002) respecto a esta dimensión sostienen:

Desde el punto de vista individual es un proceso de modificación de la estructura cognitiva que integra conocimientos, habilidades y actitudes, cuyo objetivo es mejorar la situación de quien aprende o de una situación externa a él o ella. Desde el punto de vista organizacional es adquirir y aplicar los conocimientos, técnicas, valores, creencias y actitudes que incrementan la conservación y el desarrollo de una organización. (p. 26)

Dimensión Innovación. Pavón y Goodman (1981) respecto a esta dimensión indican:

Es el conjunto de actividades inscritas en un determinado y periodo de tiempo y lugar que conducen a la introducción con éxito en el mercado, por primera vez, de una idea en forma de nuevos o mejores productos, servicios o técnicas de gestión y organización. (p. 92)

Por otro lado, Porter (1990) sostiene: “La innovación va aparejada inquebrantablemente con el contexto estratégico y competitivo de la compañía” (p. 125). En el mismo sentido, Corma (2013) explica: “Se entiende por innovación la conversión de ideas y conocimiento en productos, procesos o servicios mejorados para el mercado, para satisfacer así las necesidades de los ciudadanos, empresas y administraciones públicas” (p. 214).

En cuanto a la revisión de las bases teóricas de la variable del desarrollo organizacional, se puede citar a Chiavenato (2012) quien explica:

Es el esfuerzo de largo plazo, apoyado por la alta dirección, con el propósito de mejorar los procesos de resolución de problemas de renovación organizacional, particularmente por medio de un diagnóstico eficaz y colaborativo y de la administración de la cultura organizacional con énfasis especial en los equipos formales de trabajo, en los equipos temporales y en la cultura intergrupal, con la asistencia de un consultor-facilitador y la utilización de la teoría y la tecnología de las ciencias conductistas, incluyendo acción e investigación. (p. 327)

Asimismo, Chiavenato (1998) afirma: "El desarrollo organizacional, está profundamente asociado con los conceptos de cambio y de capacidad de adaptación de la organización a los cambios" (p. 215).

En el mismo sentido, Burke (1993) sostiene: "Es un proceso de cambio planificado en la cultura de una organización, mediante la utilización de las tecnologías de las ciencias de la conducta, la investigación y la teoría" (p. 115).

Chiavenato (2012) afirma:

El desarrollo organizacional es un desdoblamiento práctico y operacional de la teoría del comportamiento en dirección al enfoque sistemático. No se trata de una teoría administrativa, sino de un movimiento que reúne a varios autores con el propósito de aplicar las ciencias de la conducta (principalmente la teoría del comportamiento) a la administración. (p. 318)

Chiavenato (2012) afirma que el desarrollo organizacional es importante por las siguientes razones:

- Permite la creación de un sentido de identificación de las personas con la organización.
- Facilita la motivación en conjunto del equipo de trabajo permitiendo fortalecer el compromiso de los colaboradores y la adopción de los objetivos comunes.
- Fortalece el espíritu del equipo de trabajo mediante acciones de integración con todos los actores de la empresa.
- Mejora las relaciones con el ambiente externo con la finalidad de desarrollar la competitividad de la empresa.

En cuanto a las características del desarrollo organizacional, Chiavenato (2012) explica que enfoca a la organización como un todo, desarrolla una orientación sistemática, se convierte en un agente de cambio, es un agente de solución de problemas, se convierte en un aprendizaje experimental, es un proceso de grupo y desarrollo de equipos, es un agente de retroalimentación, desarrolla los equipos de trabajo y se convierte en un enfoque interactivo para el logro de los objetivos.

El desarrollo organizacional es una división práctica y operacional de la teoría del comportamiento, muchos autores se han relacionado con el tema con la finalidad de aplicar las ciencias de la conducta o comportamiento a la administración.

Según lo expuesto, McGregor (1996) indica que existe dos posiciones que lo explica de la siguiente forma:

Teoría X, donde las personas trabajan lo menos posible, carecen de motivación y lo único que le importa es el dinero, primero es su seguridad y no quieren responsabilidades, prefieren que les diga que hacer, no se quieren adaptar a los cambios, no aportarían mucho a la empresa si no fuera por la dirección. La dirección ante personas de estas características tiene que basarse en un estilo de dirección autoritario con autoridad formal delimitada.

La teoría Y, donde las personas consideran el trabajo algo normal, se autoerigen hacia la consecución de los objetivos que se les asigna, no es necesaria las amenazas para que las personas se enfuercen, buscan tareas para realizar y son responsables. El estilo de dirección que se dará en este caso es una dirección participativa y democrática que proporcionara las condiciones para que las personas puedan alcanzar los propios objetivos al tiempo que se alcanzan los objetivos de la empresa. (p. 235)

El modelo de desarrollo organizacional, propuesto Chiavenato (2012) indica que el desarrollo organizacional cuyos conceptos principales son la concepción de diferenciación e integración, las confrontaciones entre los miembros y considera las etapas como el diagnóstico, planeación de acción, implementación de la acción y evaluación.

Las dimensiones del desarrollo organizacional considerados para medir de acuerdo con el modelo teórico propuesto por Chiavenato (2012) las cuales son:

Dimensión procesos. Respecto a la explicación de esta dimensión Chiavenato (2012) sostiene:

El proceso administrativo, son más que una secuencia cíclica, pues están íntimamente relacionadas en interacción dinámica. El proceso administrativo es cíclico, dinámico e interactivo. Las funciones administrativas, en conjunto forman el proceso administrativo; por separado, planeación, organización, dirección y control son funciones administrativas (p. 143)

Davenport y Short (1990) indican: "Es el conjunto de tareas relacionadas en forma lógica, que se desarrollan para obtener un resultado definido" (p. 65). En el mismo sentido, Lorino (1993) manifiesta: Conjunto de actividades destinadas a la

consecución de un objetivo global, a una salida global, tanto material como inmaterial” (p. 45).

Bendell (1994) indica:

La mayoría de los procesos fluyen a través de las empresas, pasan de departamento a departamento o de persona a personas, por tanto, no es extraño que, frecuentemente, los clientes externos no reciban lo que han pedido. Esta situación es comparable con una carrera de relevos, donde el testigo pasa de persona a persona dentro de la empresa. Al igual que ocurre en la carrera, en la vida empresarial los problemas ocurren en el momento del cambio, cuando el testigo se cae al suelo. (p. 67)

Dimensión cultura organizacional. Respecto a la explicación de esta dimensión Chiavenato (2012) sostiene:

Es el conjunto de hábitos, creencias, valores y tradiciones, interacciones y relaciones sociales típicos de cada organización. Representa la forma tradicional con la cual están acostumbrados a pensar y hacer las cosas y es compartida por todos los miembros de la organización. En otras palabras, la cultura organizacional representa las normas informales y no escritas que orientan la conducta de los miembros de la organización día con día y que le dan sentido a sus acciones para la realización de los objetivos organizacionales. Cada organización tiene su propia cultura corporativa. (p. 319)

Robbins y Judge (2013) indican: “La cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás” (p. 512). Asimismo, Gómez et al. (2008) sostienen: “La cultura organizativa son los supuestos y creencias básicas compartidas por los miembros de una organización. Estas creencias actúan inconscientemente y definen

lo que se da por sentado en la perspectiva que tiene una organización de sí misma” (p. 16).

Dessler y Valera (2011) indican: “Por cultura organizacional se entienden los valores, las tradiciones y los comportamientos característicos que comparten los trabajadores de una organización” (p. 336).

Chiavenato (2009) explica:

La cultura organizacional no es algo palpable, solo se puede observar en razón de sus efectos y consecuencias, se puede decir que es parecida a un iceberg que en la parte superior, la que está por encima del nivel del agua están los aspectos visibles y superficiales de las organizaciones las cuales se derivan de su cultura, por lo general casi siempre son elementos físicos y concretos como el tipo de edificio, los colores utilizados, los espacios, la disposición de las oficinas y los escritorios, los métodos y procedimientos de trabajo, las tecnologías utilizadas,, los títulos y las descripciones de los puestos y las políticas de administración de personal. En la parte sumergida se encuentran los aspectos invisibles y profundos, los cuales son más difícil de percibir, en esta parte se hayan las manifestaciones psicológicas y sociológicas de la cultura. (p. 124)

Dimensión clima organizacional. Respecto a la explicación de esta dimensión Chiavenato (2012) sostiene:

El clima organizacional constituye el medio interno o la atmosfera psicológica característica de cada organización. El clima organizacional se relación con la moral y la satisfacción de las necesidades de los participantes y puede ser saludable o enfermizo, puede ser caliente o frio, negativo o positivo,

satisfactorio o insatisfactorio, dependiendo de cómo los participantes se sienten en relación con la organización. (p. 321)

Dimensión investigación acción del cambio. Respecto a la explicación de esta dimensión Chiavenato (2012) sostiene:

El desarrollo organizacional utiliza la investigación para el diagnóstico y la acción del cambio. Los agentes de cambios aprenden sobre los diferentes aspectos de las necesidades organizacionales de mejora y como la organización puede ser ayudada a hacer, ella misma, esas mejoras. La investigación-acción requiere de los siguientes pasos: Diagnóstico preliminar del problema, obtención de datos para apoyo (o rechazo) del diagnóstico, retroalimentación de datos a los participantes de la organización, exploración de los datos por los participantes de la organización, planeación de la acción apropiada por los participantes y ejecución de la acción apropiada. (p. 327)

El desarrollo de las definiciones conceptuales que ayudaron a explicar las bases teóricas es:

Gestión. Admitir y realizar las responsabilidades de un proceso, si hablamos de sobre en entorno de empresarial tiene relación con administrar un negocio. La gestión se encarga de planificar, construir, ejecutar y controlar todas las actividades que estén en línea con la dirección establecida por la organización para así lograr las metas de ella.

Agente de cambio. Son aquellas personas que se encargan de estimular, orientar y coordinar las innovaciones y cambios dentro de las organizaciones.

CAPÍTULO II
METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación presenta las características de los estudios aplicados, ya que analiza información que favorezca la elaboración de un proceso mediante el cual pueda ser más factible la gestión del conocimiento ante el desarrollo organizacional en las barberías ubicadas en el distrito de Villa El Salvador.

El trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo de acuerdo con lo propuesto por Hernández et al. (2010) pues se enfoca en comprender y profundizar temas relacionados entre la gestión del conocimiento desde la perspectiva del desarrollo organizacional dentro de la Mypes del rubro barbería ubicadas en el tercer sector de Villa El Salvador.

De acuerdo con Hernández et al. (2010) la investigación tiene un diseño no experimental, pues se enfoca en las experiencias individuales subjetivas con el fin de reconocer sus percepciones y el significado sobre las variables de estudio. En esta investigación.

Por otro lado, el alcance de la investigación es descriptiva correlacional, pues su finalidad es caracterizar los hechos observados para medir las relaciones que presentan sus variables. Hernández et al. (2010) señalaron: “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis” (p. 60). En el mismo sentido, Hernández et al. (2010) indicaron: “Los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación” (p. 63).

Finalmente, en relación con la cuantificación de las ocasiones en que se recogió los datos, este estudio presenta un corte transversal, considerando que los datos que presentan las variables fueron medidas en una sola ocasión.

2.2. Población, muestra y muestreo

Población

La población de estudio está conformada por 30 los dueños de barberías ubicadas en el distrito de Villa El Salvador. En ese sentido, Tamayo (2004) definió: "La población como la totalidad del fenómeno a estudiar donde la unidad de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación" (p. 114). En el mismo sentido, Bernal (2010) señaló: "La población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo" (p. 160).

Muestra

La investigación presenta una muestra no probabilística conformada por los administrados de 30 barberías que pertenecen a la población. Asimismo, se decidió que la muestra sea censal, es decir, será el total de barberías registradas y además ubicadas en el distrito de Villa El Salvador, por ello se determina que la muestra es censal. En ese sentido, López (1999) explicó: "La muestra es censal cuando aquella porción representa toda la población" (p. 123). Asimismo, Hernández et al. (2010) definen: "El muestreo no probabilístico permite evaluar y controlar las desviaciones cometidas en las estimaciones de las características de objeto de estudio" (p. 154).

La muestra considerada no es una población muy grande y se necesita de diversa opinión para poder definir bien las relaciones entre las variables y los resultados ayudaran a definir los problemas y soluciones.

2.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre la gestión del conocimiento y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019.

Hipótesis específicas

Existe relación entre la dimensión capital intelectual y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019.

Existe relación entre la dimensión TIC y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019.

Existe relación entre la dimensión aprendizaje organizacional y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019.

Existe relación entre la dimensión la innovación y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019.

2.4. Variables y operacionalización

Definición conceptual de la gestión del conocimiento

Nonaka y Takeuchi (1995) sostienen: “Gestión del conocimiento es la creación de conocimiento organizacional, debe entenderse como la capacidad orgánica para generar nuevos conocimientos, diseminarlos entre los miembros de una organización y materializarlos en productos, servicios y sistemas” (p. 75).

Definición operacional de la gestión del conocimiento

La variable gestión del conocimiento se midió mediante un cuestionario compuesto por 30 ítems construido en función de sus cuatro dimensiones las cuales son el capital intelectual, las TIC, el aprendizaje organizacional y la innovación. Este cuestionario presenta una escala de cinco tipos de respuesta (escala de Likert), para determinar cómo se viene dando la gestión del conocimiento.

Tabla 1*Operacionalización de la variable gestión del conocimiento*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Capital intelectual	- Capital humano - Capital estructural - Capital relacional	1 al 8	
TIC	- Ofimática - Interacción - Transacción - Digitalización - Vivencia	9 al 16	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces
Aprendizaje organizacional	- Reporte - Procesamiento - Aplicación - Creatividad	17 al 24	4. Casi siempre 5. Siempre
Innovación	- Servicio - Productos - Competitividad	25 al 32	

Definición conceptual de la variable desarrollo organizacional

Chiavenato (2012) define:

Es el esfuerzo que se desarrolla en la alta dirección de la empresa con el propósito de mejorar los procesos de resolución de problemas de renovación organizacional, particularmente por medio de un diagnóstico eficaz y colaborativo y de la administración de la cultura organizacional con énfasis especial en los equipos formales de trabajo, en los equipos temporales y en la cultura intergrupala, con la asistencia de un consultor-facilitador y la utilización de la teoría y la tecnología de las ciencias conductistas, incluyendo acción e investigación. (p. 327)

Definición operacional de la variable desarrollo organizacional

La variable desarrollo organizacional, se realizó mediante la aplicación de un cuestionario compuesto por 32 ítems construido en función de sus cuatro dimensiones las cuales son los procesos, la cultura organizacional, el clima organizacional y la investigación acción. Este cuestionario fue medido considerando una escala de 5 tipos de respuesta para determinar cómo se viene dando el desarrollo organizacional.

Tabla 2

Operacionalización de la variable desarrollo organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Procesos	- Planificar	1 al 8	
	- Organizar		
	- Dirigir		
	- Controlar		
Cultura organizacional	- Valores organizacionales	9 al 16	
	- Satisfacción		
	- Capacidad de solución de conflictos		1. Nunca
	- Toma de decisiones		2. Casi nunca
Clima organizacional	- Flexibilidad	17 al 24	3. A veces
	- Responsabilidad		4. Casi siempre
	- Autonomía		5. Siempre
	- Compromiso		
Investigación y acción del cambio	- Diagnóstico	25 al 32	
	- Obtención de datos		
	- Retroalimentación		
	- Ejecución		

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

En la investigación se aplicó la encuesta con técnica que permitirá medir las variables. Al respecto, Carrasco (2005) definió a la encuesta como: "Una técnica de

investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (p. 314).

Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos que tienen como finalidad obtener información de fuentes de información deben pasar por procesos de validez y confiabilidad. En el caso de la validez, en los instrumentos se definieron a través el criterio de jueces con experticia en el tema evaluado, los resultados fueron los siguientes.

Tabla 3

Resultados de validación del cuestionario de gestión del conocimiento

Validador	Especialidad	Resultado
Mg. Jorge Ramos Chang	Temático	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Estadístico	Aplicable

Enseguida se presenta la ficha técnica del cuestionario de gestión del conocimiento aplicado a las unidades de información.

Nombre : Cuestionario de gestión del conocimiento.

Autor : Carlos Cordova Camones

Año : 2019

Procedencia : Perú

Administración : Individual y colectiva

Duración : Sin límite de tiempo

El cuestionario tiene como finalidad medir cuatro los factores de la gestión del conocimiento dentro de una organización como el capital intelectual, las TIC, el aprendizaje organizacional y la innovación. La escala presenta 30 ítems de los cuales 6 son para la dimensión procesos, 8 ítems para la dimensión TIC, 8 ítems para la dimensión aprendizaje organizacional y 8 ítems para la dimensión de innovación.

La confiabilidad del instrumento de la gestión del conocimiento se desarrolló mediante la prueba estadística de alfa de Cronbach considerando que es una prueba con escala politómica.

Tabla 4

Fiabilidad del instrumento de la variable gestión del conocimiento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	30

El valor alfa de Cronbach que se presenta en la tabla indica un valor de 0.973 lo que permite concluir que presenta una confiabilidad muy alta.

A continuación, se presenta la ficha técnica del cuestionario de desarrollo organizacional aplicado a las unidades de información.

Nombre : Cuestionario de desarrollo organizacional.

Autor : Carlos Cordova Camones

Año : 2019

Procedencia : Perú

Administración : Individual y colectiva

Duración : Sin límite de tiempo

Este cuestionario sirve para medir los factores que miden el desarrollo dentro de una organización como los procesos, la cultura organizacional, el clima organizacional y la investigación acción del cambio. La escala fue confeccionada consta de 32 ítems, de los cuales 8 son para los procesos, 8 ítems para la cultura organizacional, 8 ítems para el clima organizacional y 8 para la acción del cambio.

Tabla 5

Fiabilidad del instrumento de la variable desarrollo organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	32

Los resultados de la tabla indican un valor de 0.983 lo que permite mencionar que dicha prueba presenta una confiabilidad muy alta.

2.6. Procedimientos

La investigación se desarrolló considerando el análisis del problema identificado, así como la fundamentación de las variables en función de los teóricos actuales que explican las variables. Finalmente, este estudio llegó a conclusiones importantes de acuerdo con el análisis de los resultados obtenidos en el procesamiento de información.

2.7. Análisis de datos

Los datos estadísticos tanto descriptivos como inferenciales fueron procesados en el programa SPSS, este proceso inició con un análisis descriptivo expresado en tablas y gráficos de barras. Asimismo, los análisis inferenciales partieron por analizar la prueba de normalidad de los datos lo que permitió tomar la decisión de asumir una herramienta correcta para probar las hipótesis del estudio.

2.8. Aspectos éticos

En este estudio se cumplió con las consideraciones y exigencias de la universidad en cuanto a la forma y estilo, así como la originalidad de la información plasmada en cada una de sus páginas.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable gestión del conocimiento

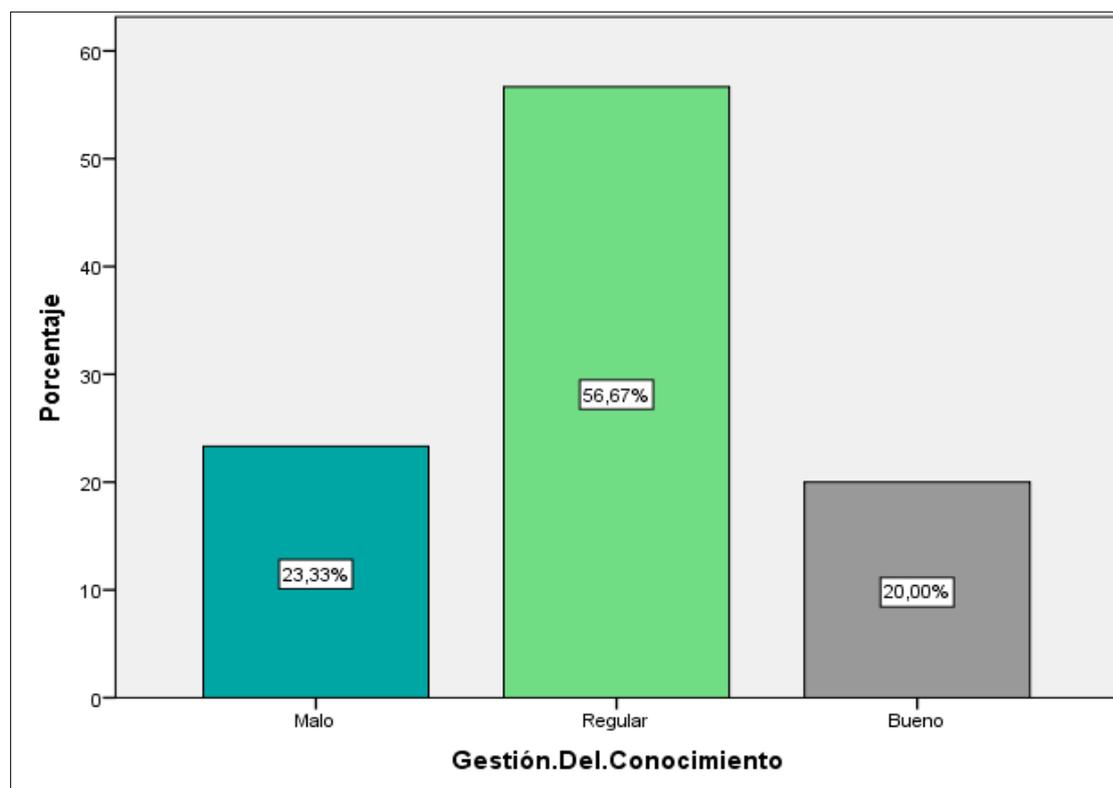
Tabla 6

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión del conocimiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	7	23,3
	Regular	17	56,7
	Bueno	6	20,0
	Total	30	100,0

Figura 4

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión del conocimiento



En la figura 4 que, 17 colaboradores que representan el 56.7% consideran que la gestión del conocimiento se desarrolla en un nivel regular, 7 colaboradores que equivalen al 23.3% consideran que esta gestión se desarrolla en un nivel malo y 6 de los colaboradores que representan el 20% consideran que el desarrollo de la gestión se desarrolla en un nivel bueno.

Resultados descriptivos de la variable desarrollo organizacional

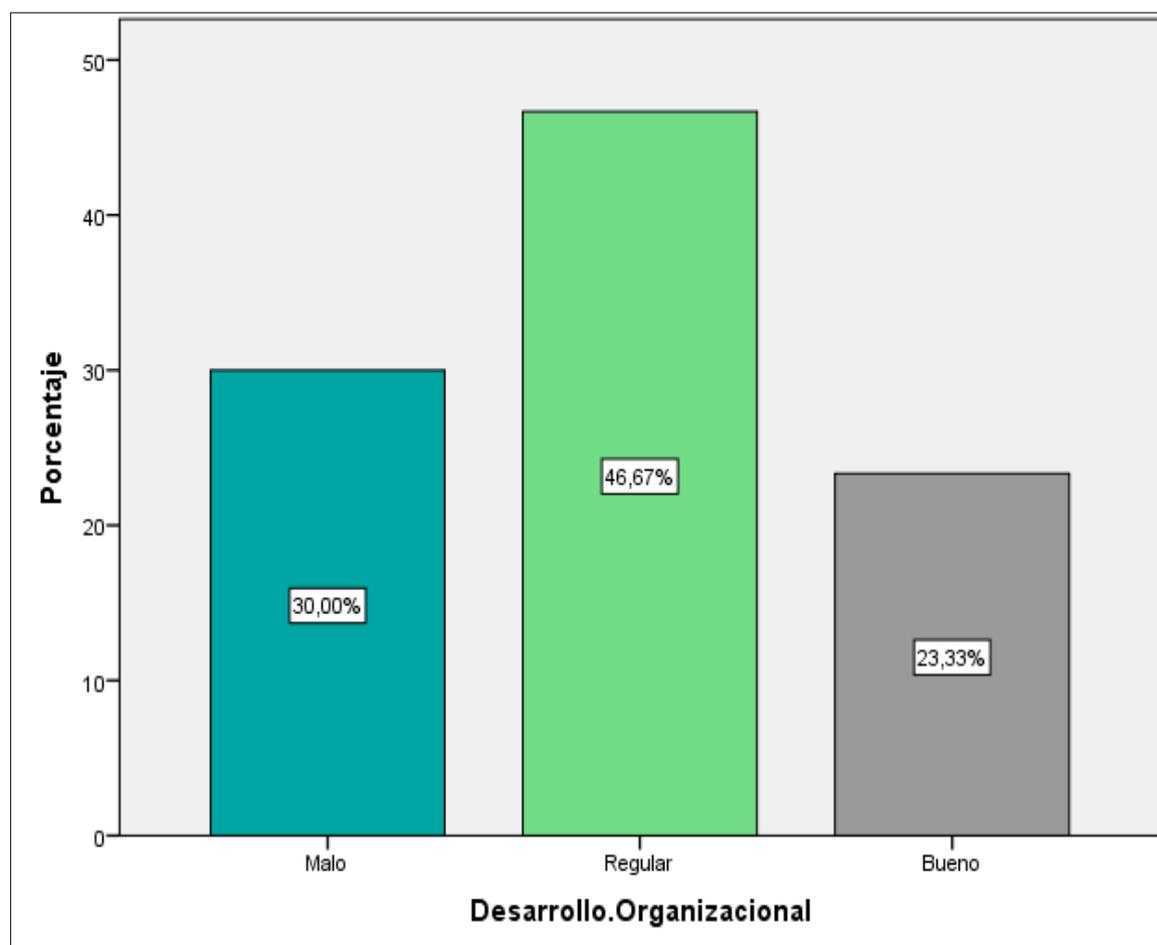
Tabla 7

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable desarrollo organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	9	30
	Regular	14	46.7
	Bueno	7	23.3
	Total	30	100,0

Figura 5

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable desarrollo organizacional



En la figura 5 se aprecia que, 14 colaboradores que representan el 46.7% consideran al desarrollo organizacional en un nivel regular, 9 colaboradores que representan el 30% consideran el desarrollo en un nivel malo y 7 colaboradores que representan el 23.3% consideran el desarrollo de la empresa en un nivel bueno.

3.2. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de la gestión del conocimiento

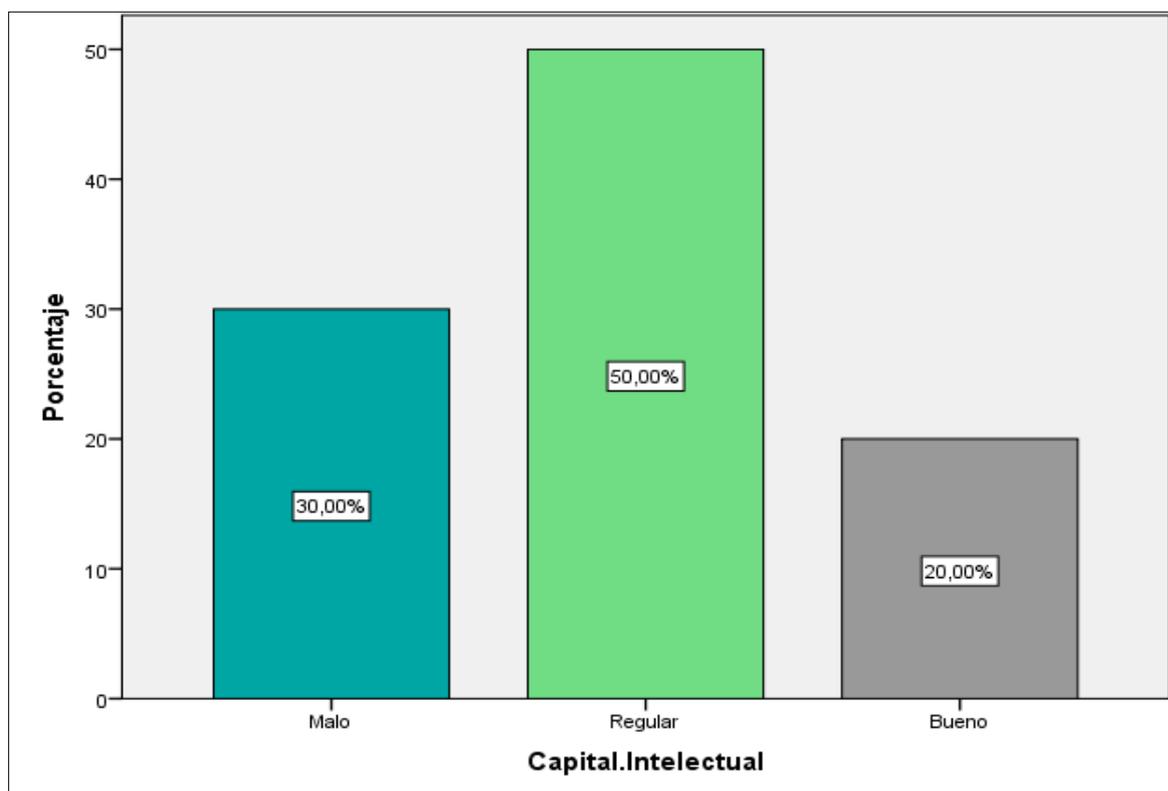
Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión capital intelectual

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	9	30,0
Regular	15	50,0
Bueno	6	20,0
Total	30	100,0

Figura 6

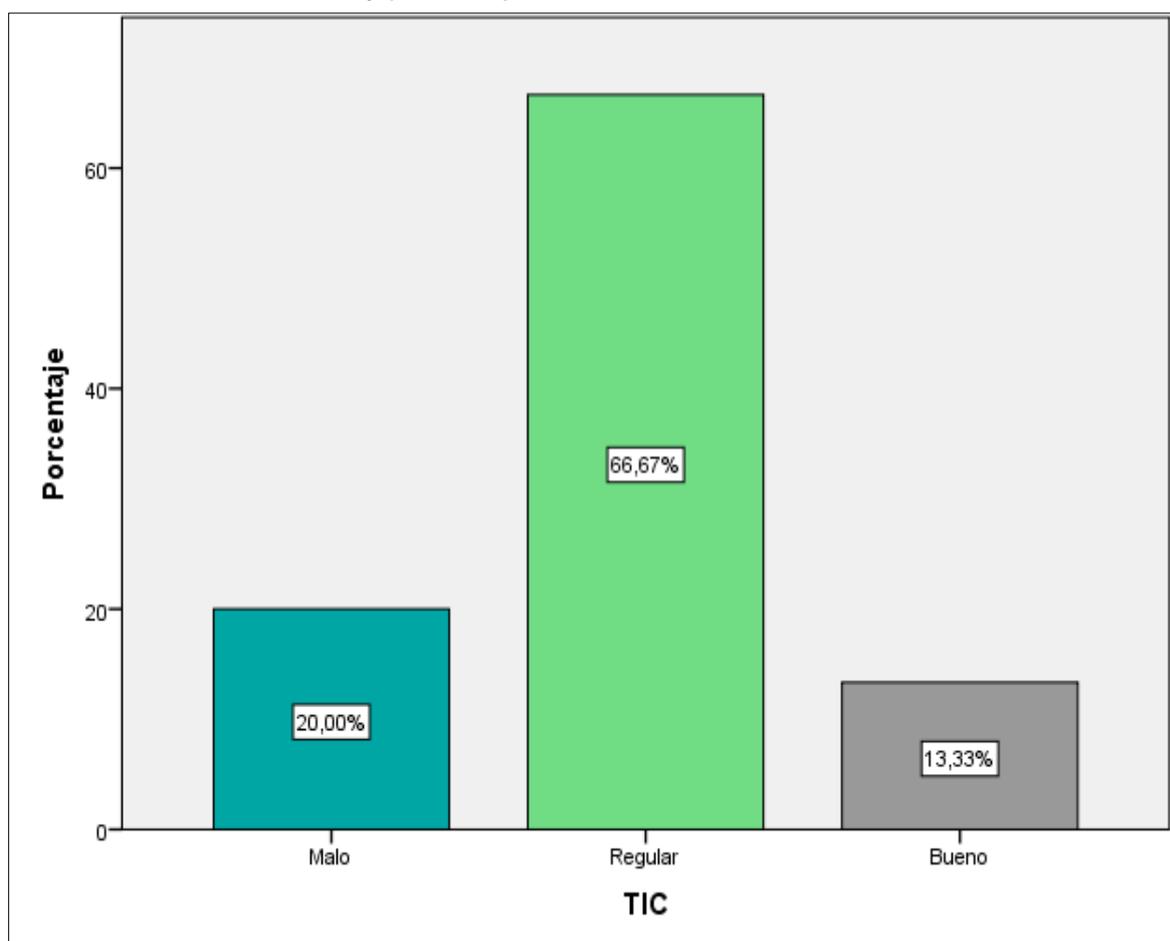
Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión capital intelectual



En la figura 6 se aprecia que, 15 colaboradores que representan el 50% consideran que la dimensión capital intelectual se desarrolla en un nivel regular, 9 colaboradores que representan el 30% consideran el desarrollo de esta dimensión en un nivel malo y 6 colaboradores que equivalen al 20% consideran su desarrollo en nivel bueno.

Tabla 9*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Tic's*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	6	20,0
	Regular	20	66,7
	Bueno	4	13,3
	Total	30	100,0

Figura 7*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Tic's*

En la figura 7 se aprecia que, 20 colaboradores que representan el 66.7% consideran el desarrollo de la dimensión Tic's en un nivel regular, 6 colaboradores encuestados que equivalen al 13.3% consideran el desarrollo de esta dimensión en nivel bueno y 4 colaboradores que representan el 20% consideran el desarrollo de esta dimensión en un nivel malo.

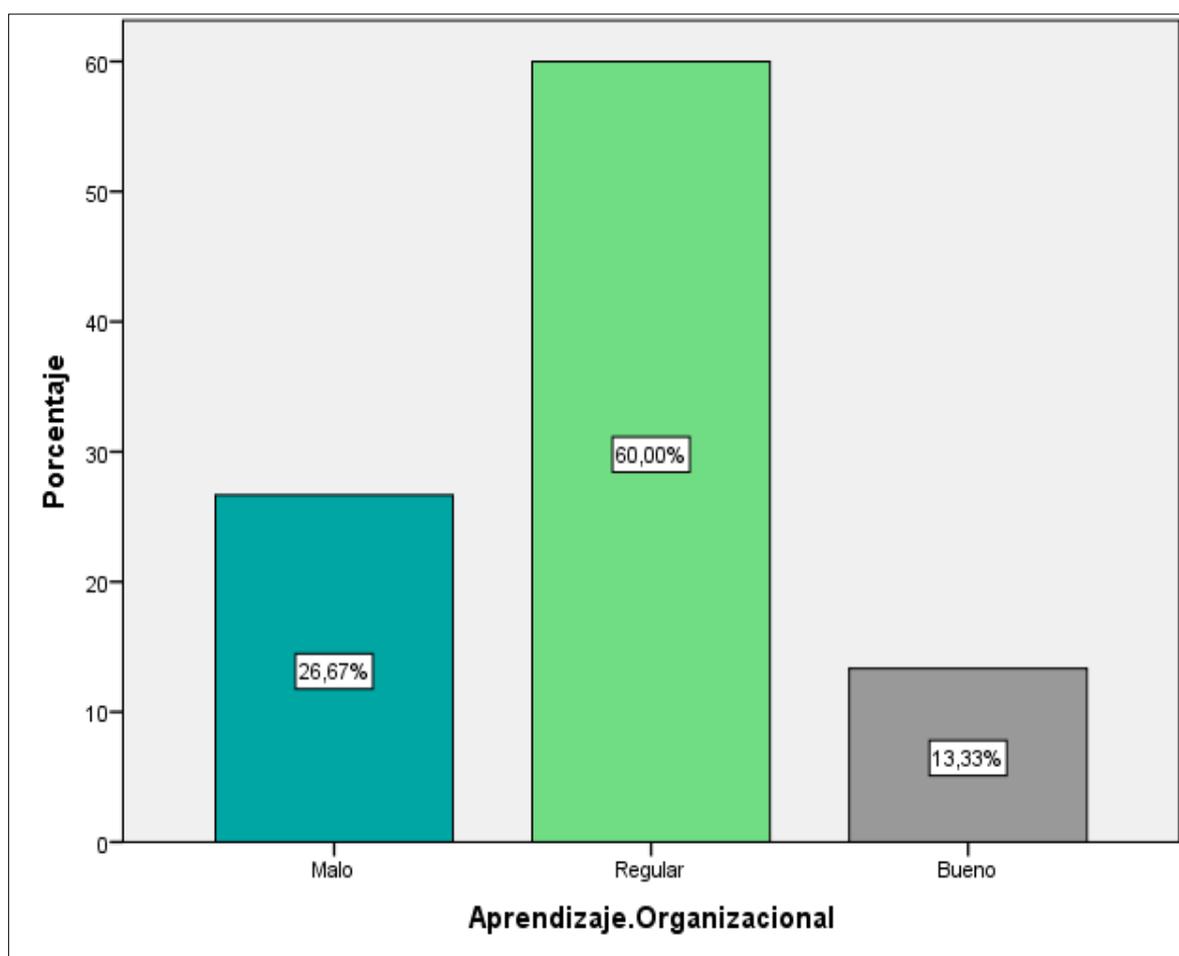
Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión aprendizaje organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	8	26.7
	Regular	18	60,0
	Bueno	4	13,3
	Total	30	100,0

Figura 8

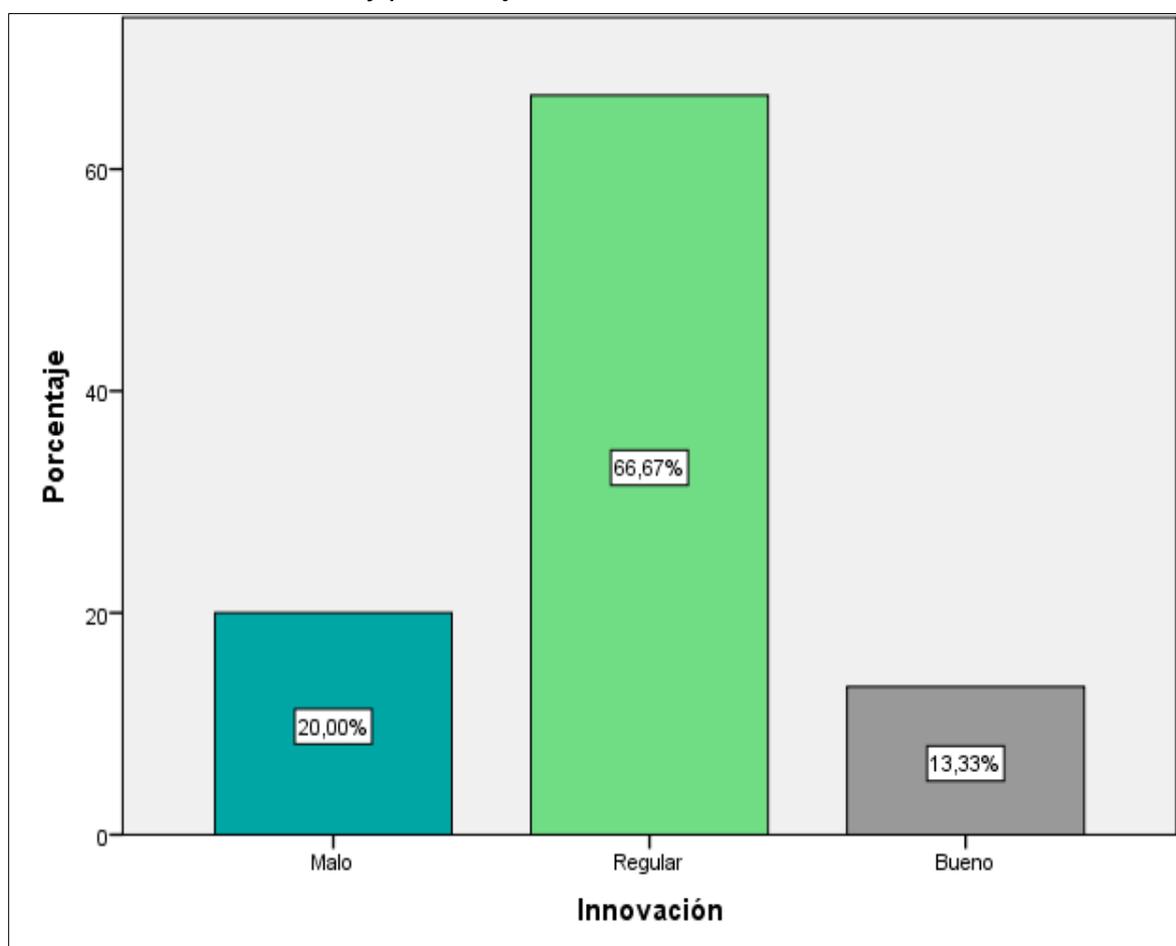
Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión aprendizaje organizacional



En la figura 8 se aprecia que, 18 colaboradores que representan el 60% consideran a la dimensión aprendizaje organizacional en un nivel regular, 8 colaboradores que representan el 26.7% consideran a esta dimensión en un nivel malo y 4 colaboradores que equivalen al 13.3% consideran a esta dimensión en nivel bueno.

Tabla 11*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión innovación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	6	20,0
	Regular	20	66,7
	Bueno	4	13,3
	Total	30	100,0

Figura 9*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión innovación*

En la figura 9 se aprecia que, 20 colaboradores que representan el 66.7% consideran a la dimensión innovación en un nivel regular, 6 colaboradores que representan al 20% consideran el desarrollo de esta dimensión en un nivel malo y 4 colaboradores que representan el 13.3% consideran el desarrollo de esta investigación en un nivel bueno.

Resultados descriptivos de las dimensiones de desarrollo organizacional

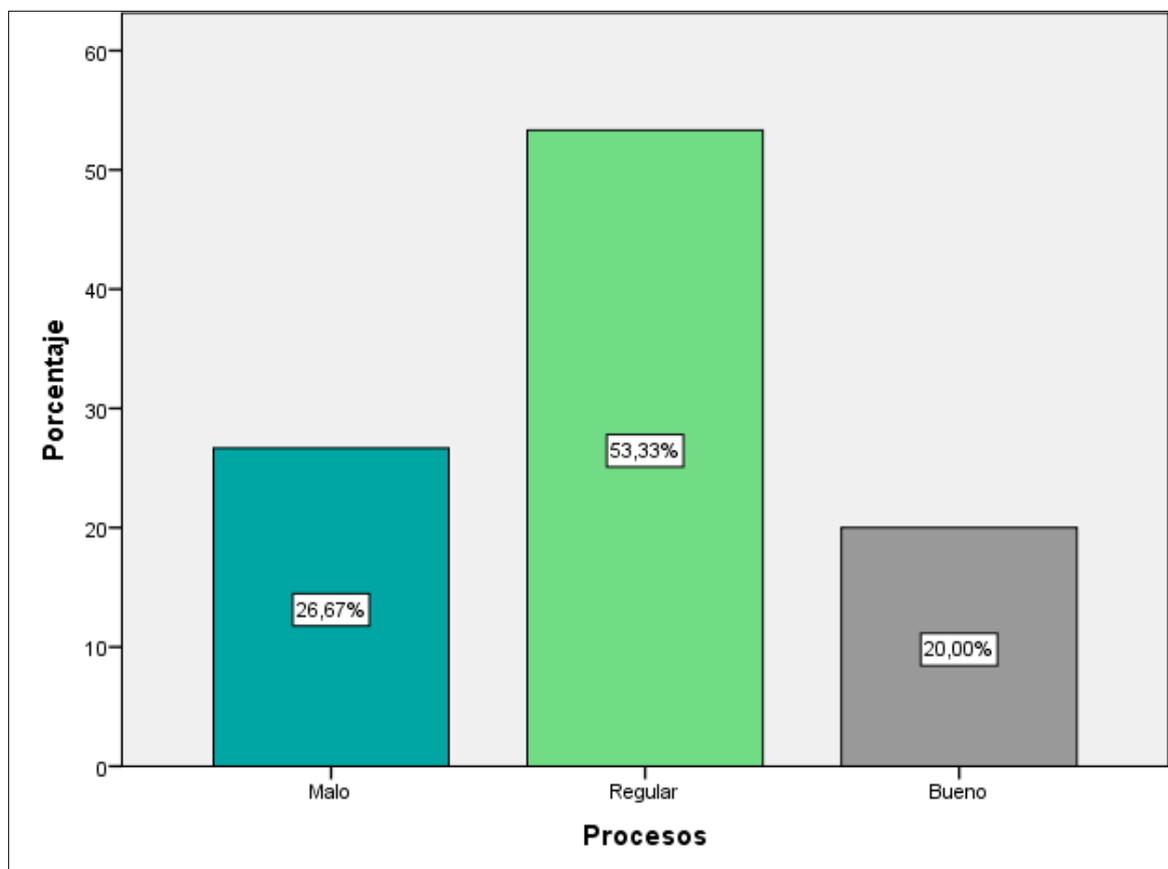
Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión procesos

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	26,7
Regular	16	53,3
Bueno	6	20
Total	30	100,0

Figura 10

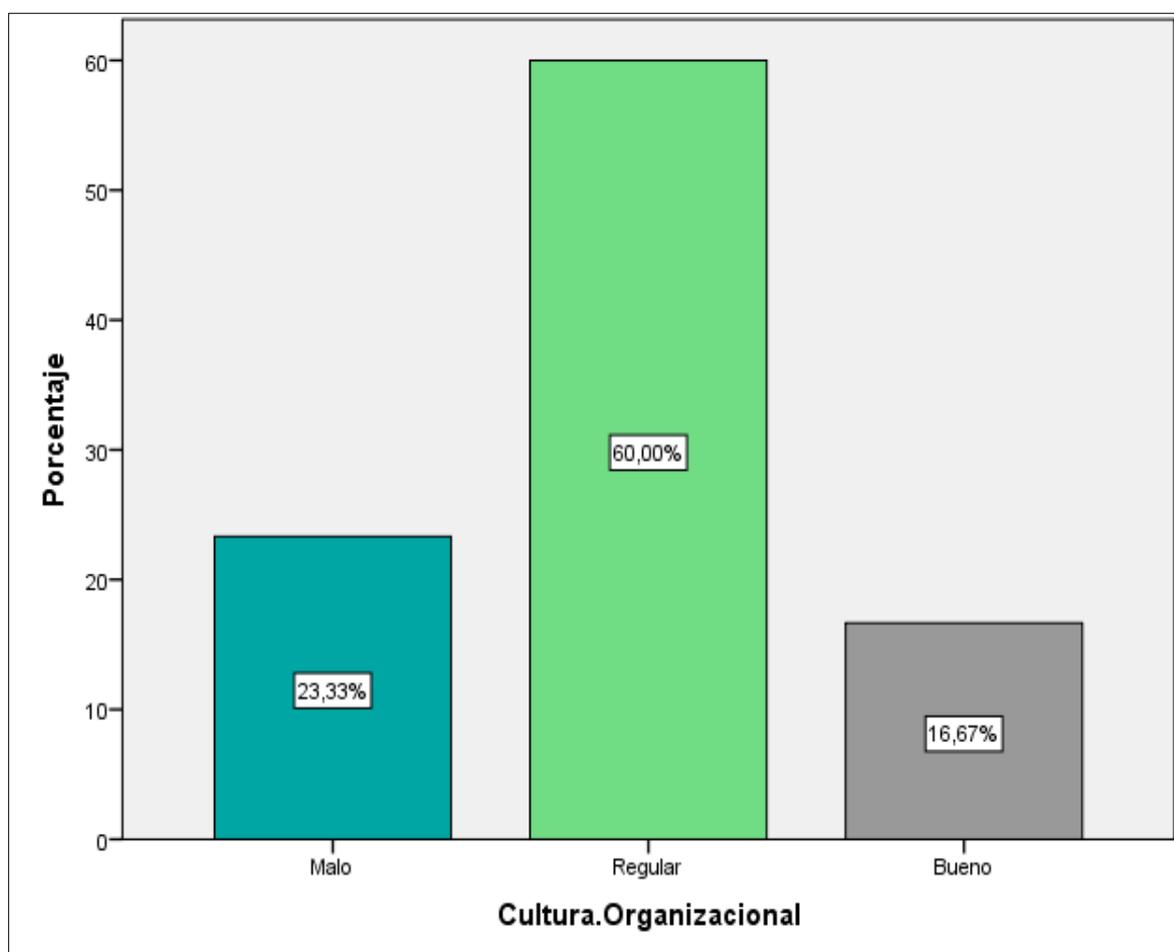
Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión procesos



En la figura 10 se aprecia que, 16 colaboradores que representan el 53.3% consideran a la dimensión procesos en un nivel regular, 8 colaboradores que representan el 26.7% consideran el desarrollo de esta dimensión en un nivel malo y 6 colaboradores que representan el 20% consideran el desarrollo de esta dimensión en un nivel bueno.

Tabla 13*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión cultura organizacional*

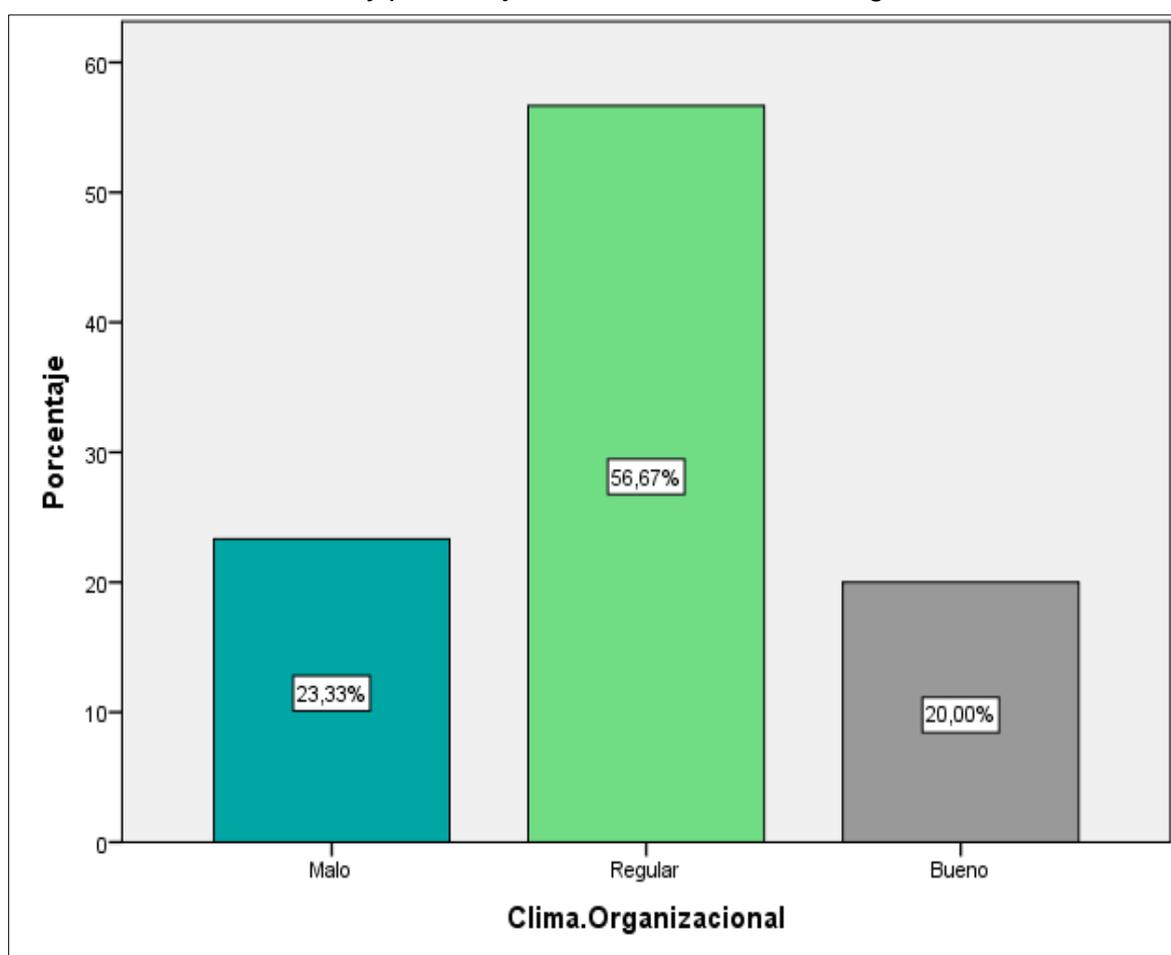
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	7	23,3
	Regular	18	60
	Bueno	5	16,7
	Total	30	100,0

Figura 11*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión cultura organizacional*

En la figura 11 se aprecia que, 18 colaboradores que representan el 60% consideran a la dimensión cultura organizacional en un nivel regular, 7 colaboradores que representan el 23.3% consideran el desarrollo de esta dimensión en un nivel malo y 5 colaboradores que representan el 16.67% consideran el desarrollo de esta dimensión en un nivel bueno.

Tabla 14*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión clima organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	7	23,3
	Regular	17	56,7
	Bueno	6	20
	Total	30	100,0

Figura 12*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión clima organizacional*

En la figura 12 se aprecia que, 17 colaboradores que representan el 56.7% consideran a la dimensión clima organizacional en un nivel regular, 7 colaboradores que representan el 23.3% consideran el desarrollo de la dimensión en un nivel malo y 6 colaboradores que representan el 20% consideran el desarrollo de esta dimensión en un nivel bueno.

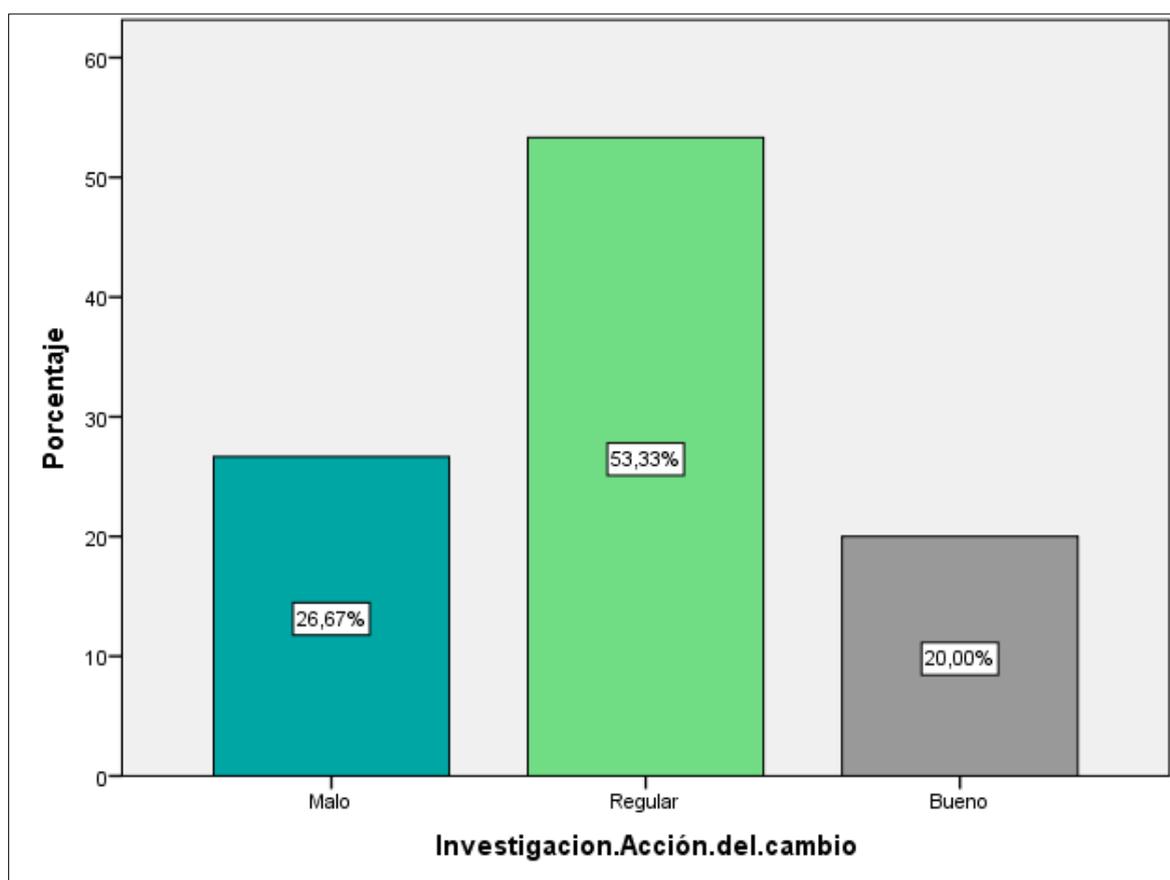
Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión investigación acción del cambio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	8	26,7
	Regular	16	53,3
	Bueno	6	20
	Total	30	100,0

Figura 13

Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión investigación acción del cambio



En la figura 13 se aprecia que, 16 colaboradores que representan el 53.3% consideran a la dimensión investigación acción del cambio en un nivel regular, 8 colaboradores que representan el 26.7% consideran el desarrollo de la dimensión en un nivel malo y 6 colaboradores que representan el 20% lo consideran en un nivel bueno.

3.3. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

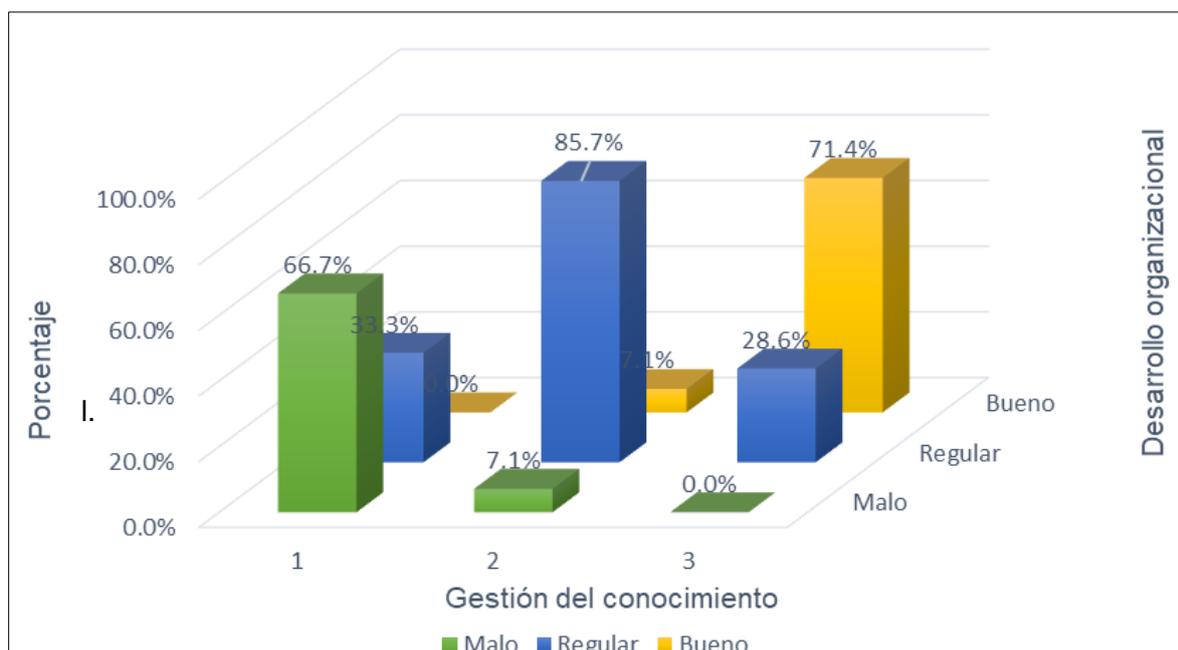
Tabla 16

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

Gestión del conocimiento	Desarrollo organizacional						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	6	66.7%	1	7.1%	0	0.0%	7	23.3%
Regular	3	33.3%	12	85.7%	2	28.6%	17	56.7%
Bueno	0	0.0%	1	7.1%	5	71.4%	6	20%
Total	9	30.0%	14	46.7%	7	23.3%	30	100.0%

Figura 14

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



La tabla 16 y figura 14 muestran la descripción de los resultados de la relación entre las variables. En ella se evidencia que el 66.7% de los colaboradores consideran que dichas variables se relacionan en un nivel malo; asimismo, el 85.71% de los colaboradores refieren que esta relación es de nivel regular, mientras que el 71.4% de los colaboradores consideran que esta relación es buena.

3.4. Prueba de normalidad para la variable de estudio

H₀. La variable desarrollo organizacional presenta una distribución normal.

H_a. La variable desarrollo organizacional no presenta de una distribución normal.

Tabla 17

Resultados de la prueba de normalidad de la variable desarrollo organizacional

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del conocimiento	.798	30	.000
Desarrollo organizacional	.811	30	.000

En la tabla 17 se expresa los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk. En este estadístico se muestra un resultado de significancia de 0,000 en ambas variables, resultados que permite rechazar la hipótesis nula, indicando que los puntajes de las variables no presentan una distribución normal, por lo tanto, las pruebas de hipótesis se deben desarrollar con el estadístico Rho de Spearman.

3.5. Procedimientos correlacionales

Contrastación de la hipótesis general

H₀. No existe relación entre la gestión del conocimiento y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019.

H_a. Existe relación entre la gestión del conocimiento y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019.

Tabla 18

Resultados de correlación entre la gestión del conocimiento y desarrollo organizacional

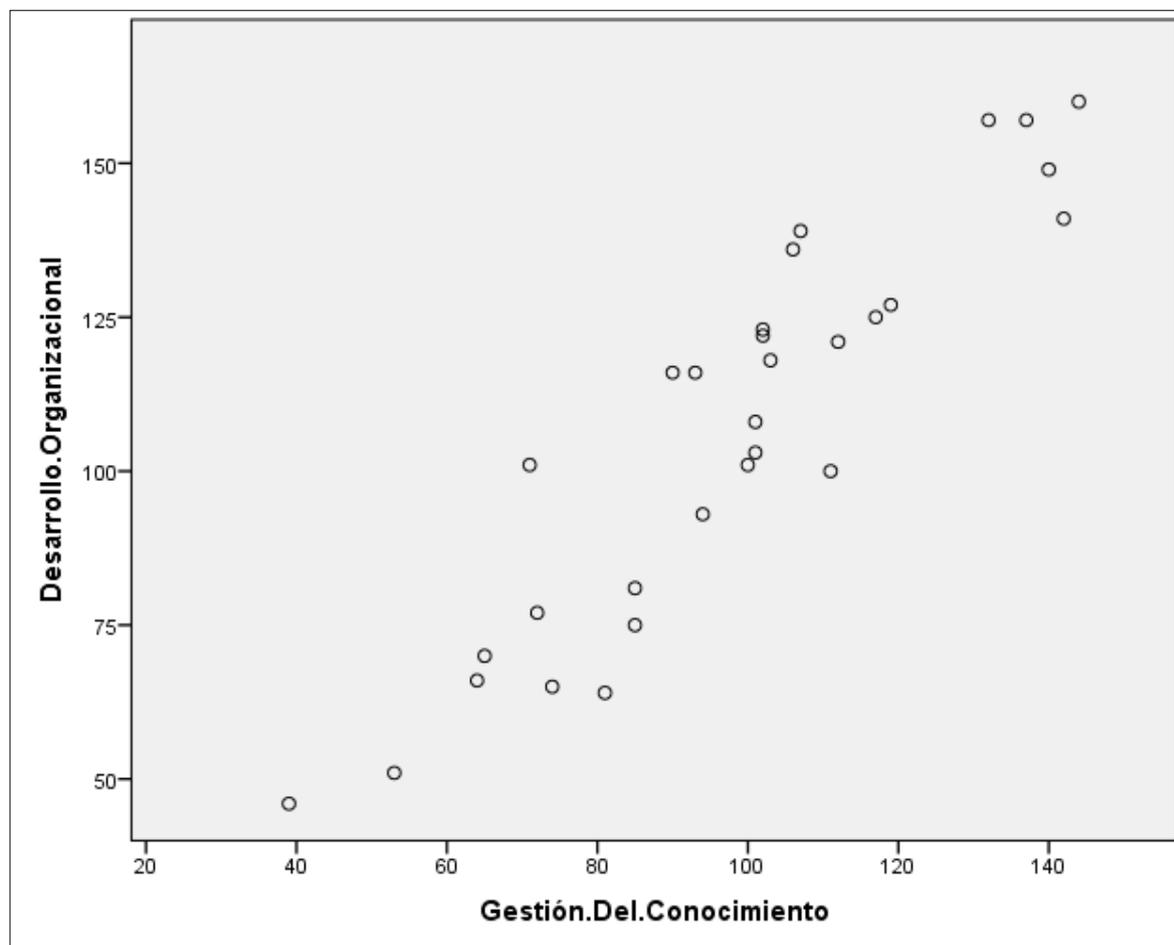
		Desarrollo organizacional	
Rho de Spearman	Gestión del conocimiento	Coeficiente de correlación	,914**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 18, se puede observar los resultados de correlación entre las variables gestión del conocimiento y el desarrollo organizacional mediante un estadístico Rho de Spearman de ,914, a un nivel de significancia de 0,000 indicando que existe una correlación positiva muy alta entre las variables, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Figura 15

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



En la figura 15 presenta los resultados del gráfico de dispersión de puntos de las variables, en ella se observa una correlación positiva directa entre las variables en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019, es decir, a mayores puntajes en la variable gestión del conocimiento mayores fueron los puntajes de la variable desarrollo organizacional.

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀. No existe relación entre la dimensión capital intelectual y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019.

H₁. Existe relación entre la dimensión capital intelectual y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019.

Tabla 19

Resultados de correlación entre el capital intelectual y desarrollo organizacional

		Desarrollo organizacional	
Rho de Spearman	de Capital intelectual	Coeficiente de correlación	,809**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 19, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión capital intelectual y la variable desarrollo organizacional mediante un estadístico Rho de Spearman de ,809 a un nivel de significancia de 0,000 lo cual significa que existe una correlación positiva muy alta entre la dimensión y la variable.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀. No existe relación entre la dimensión TIC y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019.

H₂. Existe relación entre la dimensión TIC y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019.

Tabla 20

Resultados de correlación entre la dimensión TIC y desarrollo organizacional

		Desarrollo organizacional	
Rho de Spearman	TIC	Coeficiente de correlación	,911**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 20, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión TIC y el desarrollo organizacional mediante un estadístico Rho de Spearman de ,911, a un nivel de significancia de 0,000 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀. No existe relación entre la dimensión aprendizaje organizacional y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019.

H₃. Existe relación entre la dimensión aprendizaje organizacional y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa Villa El Salvador - 2019.

Tabla 21

Resultados de correlación entre aprendizaje organizacional y desarrollo organizacional

		Desarrollo organizacional	
Rho	de Aprendizaje	Coefficiente de correlación	,776**
Spearman	organizacional	Sig. (bilateral)	,000
		N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 21, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión aprendizaje organizacional y el desarrollo organizacional mediante un estadístico Rho de Spearman de ,776 a un nivel de significancia de 0,000 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable de acuerdo con los puntajes que brindados las unidades de información consideradas en la investigación.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀. No existe relación entre la dimensión la innovación y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019.

H₄. Existe relación entre la dimensión la innovación y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019.

Tabla 22*Resultados de correlación entre la innovación y desarrollo organizacional*

		Desarrollo organizacional	
Rho	de	Coeficiente de correlación	,788**
Spearman	Innovación	Sig. (bilateral)	,000
		N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 22, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión innovación y la variable desarrollo organizacional mediante un estadístico Rho de Spearman de ,788 a un nivel de significancia de 0,000 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio.

CAPÍTULO IV
DISCUSIONES

En la investigación se planteó la necesidad de investigar los factores que impiden una eficiente gestión del conocimiento en las barberías, lo cual está originando que el desarrollo de ellas sea lento y no puedan ser competitivos en el mercado.

Respecto al objetivo general que consistió en establecer la relación entre la gestión del conocimiento y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador – 2019, se puede mencionar que los resultados obtenidos fueron favorables ya que según la prueba estadística Rho de Spearman de 0.914, con un nivel de significancia $p= 0,000$ se demostró la existencia de una correlación muy alta. Estos resultados coinciden con los resultados plasmados en el estudio de Arguello (2017) en su artículo titulado “Desarrollo de un modelo de gestión del conocimiento para las Pymes del sector textil de Riobamba”, donde concluye que si existe relación entre la gestión del conocimiento y el desarrollo organizacional en las Pymes del sector textil de la ciudad de Riobamba según el análisis que realizó determina que la gestión del conocimiento supone un conjunto de políticas y procesos que facilitan la creación, difusión e institucionalización del conocimiento para la consecución de los objetivos de la organización además tiene una proximidad con el desarrollo organizacional mediante el sistema productivo que desean implantar, además indica que el capital intangible es decir, el conocimiento enriquecerá y renovará la calidad de servicio y producto de las Pymes en el sector textil.

Asimismo, respecto al primer objetivo específico que consistió en establecer la relación entre el capital intelectual y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador – 2019 se puede mencionar que los datos obtenidos fueron positivos según el estadístico de correlación de Rho de Spearman 0,809, con un nivel de significancia $p= 0,000$ lo que demuestra que existe una correlación positiva

alta. Estos resultados se corroboran con los obtenidos por Jama (2019) en su tesis titulada *Gestión del conocimiento y su incidencia en el capital intelectual de las instituciones de educación superior de la zona 4 del Ecuador, desde el año 2013 – 2016*, donde determina que los problemas de conductas del capital humano afectan a la organización, ya que muchas veces los colaboradores no pueden, ni saben cómo dar soluciones a los problemas que se presentan en la organización, además la organización no brinda la información necesario para que se dé una solución inmediata.

Respecto al segundo objetivo específico que consiste en establecer la relación entre la TIC y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019. Se puede mencionar que los resultados fueron positivos ya que existe una correlación significativa muy alta según el estadístico de Rho de Spearman que asciende a 0,911, con un nivel de significancia $p=0,000$. Estos resultados se asemejan con los resultados obtenidos por Otaegui (2017) en su tesis titulada *Correlación entre las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS) y la gestión del conocimiento en las Pymes de la industria del calzado en Lima Metropolitana 2015*, donde concluye que la tecnología es necesaria para el funcionamiento de una organización moderna, ello quiere decir que para que se desarrolle la gestión del conocimiento en una organización debe de haber una relación entre administrar a las personas y administrar la tecnología que se les provee a estas.

Respecto al tercer objetivo específica siendo que consiste en establecer la relación entre el aprendizaje organizacional y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019. Se puede mencionar que los resultados fueron positivos ya que existe correlación alta entre la dimensión

aprendizaje organizacional y el desarrollo organizacional demostrado con una R de Spearman de 0,776 con un nivel de significancia $p= 0,000$. Estos resultados se corroboran con los estudios de Inche (2010) en su tesis titulada *Modelo dinámico de gestión del conocimiento basado en el aprendizaje organizacional en una Institución Educativa en el Perú*, quien concluye que la capacitación es de suma importancia ya que permitirá generar un mayor conocimiento y enriquecer las habilidades de los colaboradores. Además, indica que la retroalimentación deber ser de carácter educativo lo que ayudara a un aprendizaje sencillo.

Respecto al cuarto objetivo específico siendo que consiste en establecer la relación entre la innovación y el desarrollo organizacional, se demostró la existencia de una correlación alta mediante una Rho de Spearman de 0,776, con un nivel de significancia $p= 0,000$ que es menor al 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esta información se puede corroborar con la investigación de Hurtado (2018) en su tesis titulada *Gestión del conocimiento y el desempeño laboral en trabajadores de la sede del Gobierno Regional Moquegua, 2017*, quien concluye que fomentar actividades para mejorar la gestión del conocimiento, tales como el proceso de obtener, generar, apropiar y aplicar el conocimiento, permite a las organizaciones innovar nuevos productos y servicios que les permitirá ser competitivos y ser sostenibles en el tiempo.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

Respecto al objetivo general, se puede observar que existe una correlación significativa muy buena entre las variables gestión del conocimiento y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019, según el estadístico de correlación de Rho de Spearman de 0,914, con un nivel de significancia $p=0,000$. Esto quiere decir que se debe tomar en cuenta los factores que influyen en el desarrollo organizacional ante una gestión de conocimiento.

Respecto al primer objetivo específico, se puede observar que existe una correlación significativa buena entre la dimensión capital intelectual y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019, según el estadístico de correlación de Rho de Spearman que asciende a 0,809 con un nivel de significancia $p= 0,000$. Ello quiere decir que hay que generar conocimiento, incluir sistemas de información y mejorar las relaciones interpersonales en la organización, ya que un 30% de los encuestados considera que hay mal capital intelectual en las barberías.

Respecto al segundo objetivo específico, se puede observar que existe correlación significativa buena entre la dimensión TIC y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019, según el estadístico de correlación de Rho de Spearman de 0,911, con un nivel de significancia $p= 0,000$. Ello quiere decir que se invierta en recursos tecnológicos, priorizar las redes sociales de la empresa y utilizar la tecnología que se tiene para mejorar comunicación con los clientes, ya que un 20% de los encuestados consideran que se está haciendo mal uso de la tecnología en las barberías.

Respecto al tercer objetivo específico, se puede observar que existe una correlación significativa muy buena aprendizaje organizacional y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019, según el

estadístico de correlación de Rho de Spearman que asciende a 0,776, con un nivel de significancia $p=0,000$. Ello quiere decir que se debe brindar capacitaciones dinámicas, incentivar al trabajo en equipo, actividades para promover el aprendizaje continuo, otorgar autonomía y brindarles confianza a los colaboradores, ya que 26.7% de los encuestados consideran que el aprendizaje que hay en las barberías es malo.

Respecto al cuarto objetivo específico, se puede observar que existe una correlación significativa muy buena entre la dimensión la innovación y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador, 2019, según el estadístico de correlación. Ello quiere decir que hay recompensar e impulsar la creatividad de los colaboradores, brindar charlas sobre atención al cliente, ofrecer productos y servicios innovadores y aplicar la tecnología como herramienta para innovar, ya que el 20.00% de las personas encuestadas consideran que una mala capacidad de innovación en las barberías.

CAPÍTULO VI
RECOMENDACIONES

Respecto al objetivo general el cual pide determinar la relación entre las variables gestión del conocimiento y el desarrollo organizacional en las barberías del distrito de Villa El Salvador - 2019. Se recomienda a los encargados o dueños de las barberías incorporar la gestión del conocimiento que permite desarrollar la innovación mediante el manejo direccionado de procesos de creación de conocimientos (identificar, capturar, clasificar y distribuir, compartir y aplicar conocimiento). Además, se debe emplear un liderazgo que motive al equipo de trabajo, ya que un verdadero líder para la gestión del conocimiento debe estar siempre visible, mostrando su compromiso, apoyando la iniciativa, este líder debe tener la autoridad para tomar las decisiones y usar los recursos necesarios.

Respecto al primer objetivo específico, en el cual se solicita determinar la dimensión capital intelectual y el desarrollo organizacional en las barberías del distrito de Villa El Salvador - 2019, Se recomienda a los encargados o administradores de las barberías dar lugar al diálogo, es decir hacer reuniones semanales pero que sea un espacio para promover el interés de los colaboradores, donde puedan debatir y compartir las ideas generadas en distintas situaciones, motivarlos a razonar en diversas formas de solucionar conflictos con los clientes o de mejorar los procesos y servicios en ella, para lograr así una mejor integración de los equipos de trabajo.

Respecto al segundo objetivo específico, el cual pide determinar la dimensión TIC y el desarrollo organizacional en las barberías del distrito de Villa El Salvador - 2019, se recomienda a los administradores de las barberías implementar equipos tecnológicos (computadora) y un software (Soluto Barbería o Microsoft office) para automatizar las actividades y eliminar los procesos manuales, como escribir la cantidad de cortes de cada barbero, el cuadro de caja, crear una base de datos de clientes y proveedores; también implementar el WhatsApp corporativo para facilitar el

contacto con los clientes, YouTube para hacer y promocionar videos sobre la barbería una vez al mes y gestionar el Facebook e Instagram para informar a los clientes, mantener un comunicación periódica con ellos y promocionar los productos y servicios que se brindan en la barbería, lo ideal sería que se publiquen fotos diarias sobre el servicio realizado por los barberos.

Respecto al tercer objetivo específico, el cual pide determinar la dimensión aprendizaje organizacional y el desarrollo organizacional en las barberías del distrito de Villa El Salvador - 2019, Se recomienda a los administradores emplear una cultura de y para el aprendizaje mediante capacitaciones dinámicas y vivenciales ya que los barberos prefieren el aprendizaje iniciado por ellos mismos y aprender en situaciones reales, además brindar retroalimentaciones que sean educativas, la capacitación debe hacerse cada 6 meses.

Respecto al cuarto objetivo específico, el cual pide determinar la dimensión innovación y el desarrollo organizacional en las barberías del distrito de Villa El Salvador - 2019, Se recomienda a los administradores y encargados de la barbería que otorguen los recursos necesarios y autonomía a los barberos, también crear un ambiente de confianza permitirá que los barberos puedan desarrollarse con calma y puedan implementar ideas altamente extraordinarias. Fomentar la interacción entre compañeros es decir que intercambien ideas; además brindar reconocimientos con bonos o aumentos salariales para que los colaboradores vean que su dedicación y esfuerzo hacia a la organización son valorados. Además, es importante generar una cultura enfocada en la innovación para que los colaboradores puedan tener un constante desarrollo lo que permitirá a la organización ser altamente competitiva en el mercado y llegue a ser sostenible en el tiempo.

REFERENCIAS

- Arguello, C. (2017). Desarrollo de un modelo de gestión del conocimiento para las Pymes del sector textil de la ciudad de Riobamba. *Industrial Data*, 20(2), pp. 79-86. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81653909011>
- Bendell, T. (1994). *Ventajas competitivas a través del benchmarking*. Barceló
- Berg, C. (2007). *Gestión del conocimiento para la mejorar da la competitividad de las empresas de telecomunicaciones* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ingeniería]. Repositorio de la Universidad Nacional de Ingeniería. <http://hdl.handle.net/20.500.14076/100>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Pearson.
- Bradley, K. (1997). *Intellectual capital and the new wealth of nations*. *Business Strategy*. Wiley, 8(1), 53-62. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/1467-8616.00007>
- Burke, W. (1993). *Desarrollo organizacional: un proceso de aprendizaje y cambio* (2ª ed.). Addison-Wesley.
- Cabero, J. (1998). *Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas*. Grupo Universitario.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación*. San Marcos.
- Chiavenato, I. (1998). *Administración de recursos humanos* (2ª ed.). Atlas.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del capital humano de las organizaciones, Introducción a la teoría general de la Administración*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2012). *Gestión del capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Corma, F. (2013). *Innovación, innovadores y empresa innovadora*. Díaz de Santos.
- Davenport, T. y Pruscak, L. (1998). *Working Knowledge: How organizations manage what they now*. Harvard Business School Press.

- Davenport, T. y Short, J. (1990). *The new industrial engineering: Information technology and business process redesign*. Sloan Management.
- Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano*. Pearson.
- Gómez, L., Balkin, D. y Cardy, R. (2008). *Gestión de recursos humanos* (5ª ed.). Pearson.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación científica* (5ª ed.). McGraw Hill.
- Hurtado, P. (2018). *Gestión del conocimiento y el desempeño laboral en trabajadores de la Sede del Gobierno Regional Moquegua, 2017* [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27452/Hurtado_PP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Inche, J. (2010). *Modelo dinámico de gestión del conocimiento basado en el aprendizaje organizacional en una Institución Educativa en el Perú* [Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1139/Inche_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jama, V. (2019). *Gestión del conocimiento y su incidencia en el capital intelectual de las instituciones de educación superior de la zona 4 del Ecuador, desde el año 2013 – 2016* [Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10332/Jama_zv.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Justiniano, L. (2017). *Gestión del conocimiento e innovación en las oficinas dependiente del Vicerrectorado Académico de la Universidad Nacional Agraria de la Selva* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1143/LMJA_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Koontz, F. y Wehrich, M. (2004). *Administración una perspectiva global* (10ª ed.). McGraw-Hill.
- López, J. (1999). *Proceso de investigación*. Panapo.
- López, J. (2012). *Diseño, desarrollo y evaluación de un modelo de gestión del conocimiento para un colegio de Educación Primaria* [Tesis doctoral, Universidad Nacional de Educación a Distancia]. Repositorio de la Universidad Nacional de Educación a Distancia. <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=tesisuned:Educacion-Jclopez&dsID=Documento.pdf>
- Lorino, P. (1993). *El control de gestión estratégico: La gestión por actividades*. Alfaomega.
- McGregor, D. (1996). *El lado humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Minakata, A. (2009). Gestión del conocimiento en educación y transformación de la escuela. Notas para un campo en construcción. *Sinéctica*, 9(32),17-19. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2009000100008
- Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: how japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford University Press.
- O'Dell, C. (2000). *The new edge in Knowledge*. Oxford University Press.

- Ochoa, X. y Cordero, S. (2002). *Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación*. Universidad Rafael Beloso Chacín.
- Otaegui, J. (2017). *Correlación entre las tecnologías de la información y las comunicaciones (Tic's) y la gestión del conocimiento en las Pymes de la industria del calzado en Lima Metropolitana 2015* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6268/Otaegui_mj.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Pavez, T. (2000). *Modelo de implantación de gestión del conocimiento y tecnologías de información para la generación de ventajas competitivas* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica Federico Santa María]. Repositorio de la Universidad Técnica Federico Santa María. https://www.academia.edu/36575140/Pavez_Alejandro_2001_GC_y_TI_para_crear_Ventajas_competitivas
- Pavón, J. y Goodman, R. (1981). *Proyecto Modeltec la planificación del desarrollo tecnológico*. ESIC.
- Peluffo, M. y Catalán, E. (2002). *Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al sector público*. Eclac.
- Porter, M. (1990). *The competitive advantage of nations*. Harvard Business.
- Quispe, A. (2018). *Gestión del conocimiento y planeamientos estratégico en las instituciones educativas públicas, Red 01-UGEL-Ventanilla-Callao, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17407?show=full>

- 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 de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8606/Ramos_CHI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15ª ed.). Pearson.
- Rodríguez, D. (2006). Modelos para la creación y gestión del conocimiento: Una aproximación teórica. *Educación*, 2(37), 25-39. <https://raco.cat/index.php/Educacion/article/view/58019/68087>
- Sarasara, Y. (2010). *Gestión del conocimiento y liderazgo de clase mundial para el desarrollo del capital intelectual en las organizaciones inteligentes* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/421>
- Stewart, T. (1998). *La nueva riqueza de las organizaciones: El capital intelectual*. Granica.
- Sullivan, P. (2001). *Introducción a la gestión del capital intelectual: Técnicas para optimizar el valor de las organizaciones*. Paidós.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica: Evaluación y administración de proyectos de investigación* (4ª ed.). Limusa.
- Thompson, A. y Strickland, A. (2004). *Administración estratégica*. McGraw-Hill.
- Valhondo, D. (2010). *Gestión del conocimiento del mito a la realidad*. Diaz de Santos.
- Wiig, K. (1997). *Integrating intellectual capital and knowledge management*. Pergamon.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Gestión del conocimiento y desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores		
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la gestión del conocimiento y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre el capital intelectual y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019?, ¿Qué relación existe entre la TIC y el desarrollo organizacional en las</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre la gestión del conocimiento y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019.</p> <p>Objetivos específicos Establecer la relación el capital intelectual y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador – 2019.</p> <p>Establecer la relación la TIC y el desarrollo organizacional en las</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la gestión del conocimiento y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación entre la dimensión capital intelectual y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019.</p> <p>Existe relación entre la dimensión TIC y el desarrollo organizacional en las barberías en el</p>	Variable 1: Gestión del conocimiento		
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
			Capital intelectual	- Capital humano	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				- Capital estructural	
				- Capital relacional	
			TIC	- Ofimática	
				- Interacción	
				- Transacción	
				- Digitalización	
			Aprendizaje organizacional	- Vivencia	
- Reporte					
- Procesamiento					
Innovación	- Aplicación				
	- Creatividad				
	- Servicio				
	- Productos				
			- Competitividad		
			Variable 2: Desarrollo organizacional		

<p>barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019? ¿Qué relación existe entre el aprendizaje organizacional y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la innovación y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019?</p>	<p>barberías en el distrito de Villa El Salvador – 2019. Establecer la relación el aprendizaje organizacional y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador – 2019.</p> <p>Establecer la relación la innovación y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019.</p>	<p>distrito de Villa El Salvador - 2019. Existe relación entre la dimensión aprendizaje organizacional y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019.</p> <p>Existe relación entre la dimensión la innovación y el desarrollo organizacional en las barberías en el distrito de Villa El Salvador - 2019.</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Procesos</p> <p>Cultura organizacional</p> <p>Clima organizacional</p> <p>Investigación y acción del cambio</p>	<p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificar - Organizar - Dirigir - Controlar - Valores organizacionales - Satisfacción - Solución de conflictos - Toma de decisiones - Flexibilidad - Responsabilidad - Autonomía - compromiso - Diagnóstico - Obtención de datos - Retroalimentación - Ejecución 	<p>Escala de medición</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
<p>Nivel - Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnica e instrumentos</p>		<p>Estadísticos utilizados</p>	
<p>Tipo: Aplicado Nivel: Correlacional Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>Población</p>	<p>Variable 1: Gestión del Conocimiento Técnicas: Encuestas</p>		<p>Estadísticos descriptivos - Tablas de frecuencias - Gráficos de barras</p>	

	<p>Todas las barberías registradas en el distrito de Villa El Salvador, 2019</p> <p>Muestra 30 barberías registradas en el distrito de Villa El Salvador.</p> <p>Muestreo No probabilístico</p>	<p>Instrumentos: Cuestionarios para describir la gestión conocimiento</p> <p>Variable 2: Desarrollo organizacional</p> <p>Técnicas: Encuestas</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios para describir el desarrollo organizacional</p>	<p>Estadísticos inferenciales</p> <p>- Rho de Spearman</p>
--	---	---	--

Anexo 2. Cuestionarios de recolección de datos

INSTRUMENTO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Este cuestionario permitirá hacer una descripción de la gestión del conocimiento dada en la empresa, 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 de mucha ayuda para este estudio y contribuirá a una mejor implantación de la gestión del cambio.

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

Dimensiones	Ítems	1	2	3	4	5
Capital intelectual	1. Los colaboradores tienen conocimiento sobre los objetivos de la organización.					
	2. Los colaboradores cuentan con las destrezas para satisfacer las necesidades del mercado.					
	3. La organización cuenta con un sistema que les permita almacenar información y gestionarla.					
	4. Los colaboradores cuentan con una estrategia para fidelizar al cliente.					
	5. Tienen una buena relación con sus proveedores.					
	6. Los colaboradores son empáticos con los clientes.					
TIC	7. Utilizan la tecnología para la comunicación con los proveedores.					
	8. Considera importante la inversión en recursos tecnológicos.					
	9. Los colaboradores se informan de nuevas tendencias a través de sus móviles.					
	10. Interactúan con los clientes mediante las redes sociales.					
	11. Considera importante adquirir un sistema de pago.					
	12. Utilizan la tecnología para realizar transacciones económicas.					
	13. La tecnología les permite mejorar su productividad.					

	14. Busca personalizar el servicio hacia el cliente haciendo uso de la tecnología.					
Aprendizaje organizacional	15. Los colaboradores tienen la predisposición de capacitarse.					
	16. Brindan capacitaciones dinámicas y personalizadas a los colaboradores.					
	17. Los colaboradores comparten conocimientos a sus compañeros.					
	18. Los colaboradores trabajan y aprenden en equipo.					
	19. Considera importante que se debatan los conocimientos adquiridos en la capacitación.					
	20. Los colaboradores aprenden con facilidad cuando el aprendizaje es continuo.					
	21. Otorga autonomía a los colaboradores para que puedan desarrollar sus conocimientos.					
	22. Los colaboradores emplean nuevas estrategias y conocimientos para satisfacer al cliente.					
Innovación	23. Considera importante la creatividad de los colaboradores en su puesto de trabajo.					
	24. Recompensa los trabajos e ideas innovadores de los colaboradores.					
	25. Brinda información y explica a los colaboradores sobre una buena atención al cliente.					
	26. La atención de que brinda los colaboradores es amable.					
	27. Ofrecen productos innovadores y de calidad.					
	28. Los colaboradores brindan nuevas tendencias a los colaboradores.					
	29. Los colaboradores están motivados y comprometidos con la empresa.					
	30. Aplica planes para incentivar a la innovación mediante la tecnología.					

INSTRUMENTO DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Este cuestionario nos permitirá hacer una descripción del desarrollo organizacional dada en la empresa, 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 de mucha ayuda para este estudio y contribuirá a una mejor implantación de la gestión del cambio.

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

Dimensiones	Items	1	2	3	4	5
Procesos	1. Considera importante establecer objetivos para mejorar los procesos de desarrollo.					
	2. Considera que las estrategias planteadas ayudan al desarrollo de la organización.					
	3. Desarrolla equipos para mejorar las relaciones entre los colaboradores.					
	4. Asigna tareas específicas a los colaboradores.					
	5. Orienta al personal en los procesos a desarrollar en la organización.					
	6. Considera que un liderazgo flexible es adecuado para una barbería.					
	7. Aplica la supervisión de los colaboradores para una mejor gestión administrativa.					
	8. Considera que las actividades realizadas en la organización cumplen con los objetivos.					
Cultura organizacional	9. Considera que la colaboración es buena entre los colaboradores y su superior.					
	10. Los colaboradores están comprometidos con la visión y misión de la organización.					
	11. Considera que los colaboradores se distraigan y descansen en su tiempo libres.					
	12. Los colaboradores cuentan con los recursos y herramientas necesarias para realizar su trabajo.					

	13. Los colaboradores actúan de forma inmediata ante un problema en el servicio brindado.				
	14. Considera importante elaborar estrategias para disminuir el nivel de estrés en el personal.				
	15. Considera la opinión los colaboradores para tomar decisiones sobre las metas y objetivos.				
	16. Considera que aplicar estrategias para tomar decisiones relevantes es adecuado.				
Clima organizacional	17. El trabajo en equipo en la organización se da efectivamente en la organización.				
	18. Considera importante que los colaboradores desarrollen sus habilidades sin regirse a reglas innecesarias.				
	19. Los colaboradores cumplen con las tareas y trabajos asignados.				
	20. Cumple los horarios de ingreso y salida de la organización.				
	21. Considera que el desempeño de los colaboradores mejora cuando trabajan con autonomía.				
	22. La autonomía aumenta la confianza de los colaboradores.				
	23. El lugar de trabajo es adecuado y físicamente como para los colaboradores.				
	24. Considera que su labor contribuye a los objetivos de la organización.				
Investigación-acción del cambio	25. Los colaboradores están de acuerdo con los objetivos de la empresa.				
	26. Los colaboradores tienen claro los objetivos de la empresa.				
	27. Aplicar reuniones con los colaboradores le permitirá obtener información importante sobre el desarrollo de la empresa.				
	28. Aplicar cuestionarios le permite obtener datos de relevancia sobre los colaboradores.				
	29. Brindar un feedback en el momento idóneo y oportuno fortalece a la cultura organizacional.				

30. Enfocar el feedback en lo que se está haciendo correctamente influye relevantemente en la autoestima del colaborador.					
31. Realizar estrategias y planes de acción para la resolución de problemas aumenta la efectividad de la empresa.					
32. Realizar actividades enfatizando en los equipos de trabajos fortalece la relación entre el colaborador y la empresa.					

Anexo 3. Validación del instrumento

Validación del instrumento _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing : RAMOS CHANG, JORGE ALONSO.

DNI: 40968849

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 _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing : RAMOS CHANG, JORGE ALONSO.

DNI: 40968849

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 _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing : VAIQUEZ RUIZ SEGUNDO RUIZ

DNI: 17858481

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 _____

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing : VAIQUEZ RUIZ SEGUNDO RUIZ

DNI: 17858481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico [X]

- 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 coincidencias

CARLOS ALBERTO CORDOVA CAMONES 6. TESIS PARA REP... [↔ Cambiar a la nueva versión](#) [📄 Detalles de la entrega](#) [📄 Ayuda](#)

Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LAS BARBERÍAS EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR
CARLOS ALBERTO CORDOVA CAMONES
ORCID: 0000-0001-8748-0542

ASESOR
ING. WILBER HUGO FLORES VILCA
ORCID: 0000-0002-7630-1059

Compartir

Página 1 de 98

Fuentes principales Todas las fuentes

76 Similarity Exclusions

15%
Similitud general

1	repositorio.autonoma.edu.pe INTERNET	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe INTERNET	2%
3	hdl.handle.net INTERNET	<1%
4	Universidad Autónoma del Perú ... TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
5	qdoc.tips INTERNET	<1%

Marcas de alerta **0**

15%
Similitud general

Detalles del documento

AI

