



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

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

TESIS

“GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA EFECTIVIDAD
ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO DE OPERACIONES LIMA DE
LA EMPRESA ECOCENTURY S.A.C. CHORRILLOS - 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR

ISABEL CAROLINA VELÁSQUEZ PAJUELO

ASESOR

ING. WILBER HUGO FLORES VILCA

LIMA, PERÚ, AGOSTO DE 2018

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a Dios, guía de mi vida, a Cynthia quien en vida fue, la mejor persona que conocí, me dio y me sigue dando grandes lecciones, a mis padres Juan Carlos y Miriam, por cada abrazo, a mis hermanos Juan Andrés y José Manuel, por su amor, por ser quienes me inspiran y motivan hacer mejor persona cada día.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por jamás abandonarme, por haberme dado la voluntad de ser mejor ser humano cada día, por brindarme oportunidades de aprendizaje y darme a conocer personas maravillas, por su protección diaria y su amor misericordioso.

A mi familia, por su apoyo incondicional en cada etapa, por su amor que ha sido mi fortaleza para seguir adelante con mis metas, por cada uno de sus abrazos, besos y por cada palabra de aliento.

A mis hermanos de comunidad, por ser parte de mi crecimiento espiritual, por no abandonarme, por siempre estar ahí, aun estando yo lejos. En especial a Cynthia, a quien hoy recuerdo con amor, y que será siempre un modelo a seguir, fue y es la persona más hermosa que conocí.

A mis compañeros en la universidad, por permitirme compartir con ellos aprendizajes, enseñanzas, risas, felicidad y anécdotas.

A mis profesores, por ser mis mentores en esta etapa, por haber sido fuentes de información y conocimiento para mi desarrollo personal y profesional.

A la Universidad Autónoma del Perú por brindarme las herramientas necesarias para mi desarrollo profesional.

RESUMEN

En el estudio determinaremos la relación que existe entre: gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos - 2018 a partir de ello se formuló el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos - 2018? En la justificación se indica que la importancia del presente estudio de Investigación radica en que pretende despertar la reflexión de los gerentes de las empresas privadas y/o públicas sobre la importancia de una adecuada gestión del conocimiento en la organización.

Esta investigación sirve para tener una buena dirección y control del conocimiento humano, tomando como capital intelectual al conocimiento para una gestión de información, generando valor a la organización.

A sí mismo la hipótesis alterna es: Existe relación significativa entre gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos - 2018. El objetivo de la investigación es: Determinar la relación que existe entre gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018.

En el contexto de la investigación, el diseño es Observacional-sistemático-cuantitativo - transversal prospectivo, este tipo de diseño implican la recolección de datos en un solo corte observando los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo donde el tipo de investigación del estudio es: descriptivo-correlacional. La población y la muestra está conformada por 50 trabajadores, es un muestreo no probabilístico.

Palabras clave: Gestión de conocimiento, efectividad organizacional.

ABSTRACT

In the study we will determine the relationship that exists between: Knowledge management and organizational effectiveness in the Lima operations center of the company Ecocentury S.A.C. Chorrillos - 2018 based on this, the following problem was formulated: ¿What is the relationship between Knowledge management and organizational effectiveness in the Lima operations center of the company Ecocentury S.A.C. Chorrillos - 2018? The justification indicates that the importance of this research study lies in that it seeks to awaken the reflection of managers of private and / or public companies on the importance of adequate knowledge management in the organization.

This research serves to have a good direction and control of human knowledge, taking as intellectual capital the knowledge for an information management, generating value to the organization.

The alternative hypothesis is: There is a significant relationship between knowledge management and organizational effectiveness in the Lima operations center of the company Ecocentury S.A.C. Chorrillos - 2018. The objective of the research is to: Determine the relationship between knowledge management and organizational effectiveness in the Lima operations center of the company Ecocentury S.A.C. Chorrillos - 2018.

In the context of research, the design is Observational-systematic-quantitative-prospective cross-sectional, this type of design involves the collection of data in a single section observing the phenomena as they occur naturally, without intervening in their development where the type of the study's research is: descriptive-correlational. The population and the sample are made up of 50 workers, it is a non-probabilistic sampling.

Keywords: Knowledge management, organizational effectiveness.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática.	2
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	6
1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos	7
1.4. Limitaciones de la Investigación.....	8

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	14
2.2.1. Bases teóricas de la variable gestión del conocimiento	14
2.2.2. Bases teóricas de la variable efectividad organizacional	21
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada	26

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación	28
3.2. Población y muestra.....	29
3.3. Hipótesis	30
3.4. Variables – Operacionalización.....	31

3.5. Métodos y técnicas de investigación.....	34
3.6. Descripción de los instrumentos utilizados	36
3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	39

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis de la fiabilidad de las variables gestión del conocimiento y efectividad organizacional.....	42
4.2. Resultados descriptivos de la variable gestión del conocimiento y efectividad organizacional.....	44
4.3. Resultados descriptivos de la variable efectividad organizacional.....	49
4.4. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional, según los niveles de percepción.....	54
4.5. Resultados inferenciales	55
4.6. Prueba de hipótesis específicas.....	59

CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones.....	64
5.2. Conclusiones.....	67
5.3. Recomendaciones	68

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Niveles de planificación según Kaufman	22
Tabla 2 Operacionalización de la variable gestión del conocimiento	32
Tabla 3 Operacionalización de la variable efectividad organizacional.....	32
Tabla 4 Resultados de la validación del cuestionario de gestión del conocimiento	42
Tabla 5 Índice de consistencia interna mediante alfa de cronbach para el cuestionario de Gestión del Conocimiento.	42
Tabla 6 Resultados de la validación del cuestionario de efectividad organizacional	43
Tabla 7 Índice de consistencia interna mediante alfa de cronbach para el cuestionario de Efectividad organizacional.....	43
Tabla 8 Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable gestión del conocimiento	44
Tabla 9 Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión cultura organizacional	45
Tabla 10 Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión comunicación interna.....	46
Tabla 11 Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión desarrollo de competencias	47
Tabla 12 Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión planificación.....	48

Tabla 13 Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable efectividad organizacional	49
Tabla 14 Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión eficiencia.....	50
Tabla 15 Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la eficacia.....	51
Tabla 16 Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión flexibilidad.....	52
Tabla 17 Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión desarrollo de estrategias ...	53
Tabla 18 Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de las variables gestión del conocimiento y efectividad organizacional.....	54
Tabla 19 Prueba de normalidad de la variable gestión del conocimiento.....	56
Tabla 20 Prueba de normalidad de la variable efectividad organizacional.....	57
Tabla 21 Análisis correlacional entre la variable gestión del conocimiento y efectividad organizacional	58
Tabla 22 Análisis correlacional entre la dimensión cultura organizacional y efectividad organizacional	59
Tabla 23 Análisis correlacional entre la dimensión comunicación interna y efectividad organizacional	60
Tabla 24 Análisis correlacional entre la dimensión desarrollo de estrategias y efectividad organizacional	60
Tabla 25 Análisis correlacional entre la dimensión planificación y efectividad organizacional	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 La escuela de Atenas (Academia), obra de Rafael	16
Figura 2 Esquema de superación de la ilustración de Kant	17
Figura 3 Esquema de efectividad	17
Figura 4 Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable gestión del conocimiento.....	44
Figura 5 Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión cultura organizacional	45
Figura 6 Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión comunicación Interna	46
Figura 7 Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión desarrollo de competencias	47
Figura 8 Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión planificación	48
Figura 9 Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión Eficiencia.....	50
Figura 10 Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión eficacia.....	51
Figura 11 Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión flexibilidad	52
Figura 12 Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión desarrollo de estrategias	53
Figura 13 Distribución de porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de las variables gestión del conocimiento y la efectividad organizacional	54

INTRODUCCIÓN

El tema de la presente tesis se titula: “gestión del conocimiento y efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018”. La situación problemática del estudio es la deficiente gestión del conocimiento que presenta la empresa, que es una barrera para la efectividad de la organización.

El objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre gestión del conocimiento y efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C

El desarrollo integral de la investigación consta en cinco capítulos, los cuales se describen a continuación:

En capítulo I, se presenta el planteamiento del problema que comprende: situación problemática, formulación del problema, objetivos, justificación y limitaciones.

El capítulo II, corresponde al marco teórico que abarca: antecedentes y bases teóricas, científicas.

En el capítulo III, corresponde al marco metodológico que corresponde al tipo y diseño de investigación, población y muestra, hipótesis, variables – Operacionalización, métodos y técnicas de investigación, descripción de los instrumentos utilizados, análisis estadístico e interpretación de los datos del trabajo.

En el capítulo IV, se demuestra el análisis e interpretación de resultados como: procesamientos-análisis de los resultados y contrastes de las hipótesis.

En el capítulo V, comprende a las conclusiones y recomendaciones como: discusión de los resultados, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, las referencias bibliográficas utilizadas, han facilitado el desarrollo y recolección de datos de la presente investigación y anexos.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Realidad problemática.

En la actualidad estamos en el ámbito de la llamada economía del conocimiento por lo tanto la gestión del conocimiento es tema de investigación para gestiones empresariales. Según Nonaka (1995) en su libro “La organización creadora de conocimiento”, menciona al conocimiento como un nuevo enfoque, un recurso para desarrollar ventaja competitiva.

En el ámbito internacional existe el premio most admired knowledge enterprise, que premia a las mejores organizaciones en el mundo, que gestionan el conocimiento del activo humano y lo convierten en un activo empresarial. En el 2016 las organizaciones premiadas fueron: Accenture (Ireland), Alphabet (United States), Amazon.com (USA), Apple (United States), ConocoPhillips (United States), Deloitte (Global), Ecopetrol (Colombia), EY (Global), Fluor (United States), FMC Technologies (United States), IBM (United States), Infosys Limited (India), Microsoft (United States), PwC (Global), Samsung Group (S. Korea) y Schlumberger (France/the Netherlands/United States).

Gestionar el conocimiento de un individuo, de un equipo, de una organización, es parte del cambio e identifica si una empresa es exitosa, gestionar tal conocimiento implica adquirir, captar, compartir información haciéndola productiva según indica el OECD (Organización para la cooperación y el desarrollo económico).

En el ámbito Nacional, en el Perú la Red Sida Perú, ha implementado la gestión de conocimiento dentro de su estructura organizacional, que tiene como objetivo integrar y potenciar los conocimientos individuales y organizacionales, poniéndolas al servicio de una causa en común, que es contribuir a la mejora de la respuesta nacional a la epidemia del VIH/SIDA.

La Red Sida Perú y con el apoyo económico de la cooperación alemana (GIZ), - en cooperación con otras organizaciones del estado, la sociedad civil y de la academia, desarrollaron un **centro Virtual de coordinación del conocimiento (CVCC)** de carácter nacional con la finalidad de responder a las crecientes necesidades de gestión del conocimiento en el tema VIH/Sida. El CVCC es administrado por el Instituto Nacional de Salud.

A pesar de que las organizaciones privadas y/o públicas han ido implementadas modelos de gestión de conocimiento, no estamos a nivel de los países desarrollados que han sabido cómo gestionar el conocimiento de sus ciudadanos, y tener casos de éxitos empresariales. El conocimiento no se transfiere como debería ser, la información es almacenada, no suele ser compartida o se da a conocer en el estado público, si nos referimos a las entidades privadas, suele pasar lo mismo, el compartir información y conocimiento no es algo cotidiano en muchos casos.

En la empresa Ecocentury SAC, ubicada en el distrito de chorrillos, con más de 12 años en el rubro de servicios de gestión integral de residuos y saneamiento ambiental, cuenta con 236 trabajadores a nivel nacional. La organización divide sus operaciones en Lima y provincias, cuenta con la casa matriz en chorrillos, un depósito en Lurín y una agencia en Arequipa.

El centro de operaciones Lima divide los servicios en: portátiles y eventos, área encargada en la gestión de alquiler, venta y mantenimiento de equipos portátiles, tales como baños, lavamanos, casetas de vigilancia, entre otros. Entre sus clientes están Cencosud, Dp world, Interbank y muchas empresas de construcción.

En el área de residuos, se realiza el transporte de todo residuo sólido, entre sus principales clientes esta Graña y Montero, con quienes se trabaja en la planta de tratamiento la chira. En el área de saneamiento ambiental, se realizan succiones, limpiezas y transporte de los residuos líquidos que diversas empresas van generando, entre sus clientes esta Cencosud (tiendas de Wong y Metro), Molitalia, entre otros.

A pesar de que la empresa cuenta con grandes clientes, y personal en la gerencia con experiencia en el rubro, se observa y refleja la baja efectividad, factores como el uso inadecuado de los recursos en cada servicio, generan costos elevados, la pérdida de combustible, es un costo alto que asume la empresa, las horas extras que genera el personal, genera un costo económico, pero también genera cansancio y desmotivación en el personal.

Asimismo, se generan pérdidas cuando la totalidad de la capacidad de las unidades no es utilizada, en relación a los factores es necesario evaluar los siguientes puntos, el deficiente trabajo que existe, la falta de liderazgo, y la escasa innovación en los procesos de mejora, podemos mencionar que la cultura organizacional no se ve reflejada, la comunicación interna se ve afectada, porque no existen canales establecidos, a través de los cuales puedan comunicarse todas las áreas relacionadas, para gestionar algún servicio.

A esto sumamos la falta de valores y compromiso que el personal refleja, en algunos casos se ha visto en la práctica la falta de valores, casos en los que los conductores, supervisores, personal de apoyo han robado combustible e incluso comercializado los residuos que transportan, las acciones mencionadas del personal reflejan una cultura organizacional olvidada.

Adicionalmente a lo mencionado, no se desarrolla competencias en los colaboradores, la falta de capacitación y disponibilidad que el personal operativo y administrativo tiene, por estar cumpliendo con el trabajo del día, sin determinar tiempos para cada tarea, impide que se realice actividades en favor de instruir en el desarrollo de competencias, al no planificar correctamente no se puede realizar talleres o capacitaciones que no estén relacionadas al trabajo cotidiano, es decir que no se instruye a largo plazo, solo a corto o mediano plazo en algunas ocasiones, es justamente que al no plantear actividades de mejora, se trabaja para el día, y no para el futuro.

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos - 2018?

Problemas Específicos

¿En qué medida la cultura organizacional se relaciona con la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos - 2018?

¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos - 2018?

¿En qué medida el desarrollo de competencias se relaciona con la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos - 2018?

¿En qué medida la planificación se relaciona con la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos - 2018?

1.2 Justificación e importancia de la investigación

La presente investigación se justifica también por las siguientes razones:

En el aspecto teórico, esta investigación se realiza con el propósito contribuir con información acerca de la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos - 2018; los aportes de esta investigación podrán emplearse como sugerencias que podrán ser empleadas para reforzar conocimientos de desarrollo organizacional. El principal motivo es que la empresa posea los conocimientos necesarios para implementar un adecuado sistema de conocimiento, en donde pueda ofrecer a sus colaboradores un trabajo organizado y con un buen clima organizacional que preserve su bienestar físico y mental contribuyendo a que ellos se sientan comprometidos con la empresa y retribuyan a la misma con el logro de los objetivos. Cuando nos referimos a mejorar la gestión del conocimiento, se pretende inculcar sugerencias para que la empresa vele por los conocimientos que cada individuo dentro de la organización posee, con el fin que la organización sea efectiva.

En el aspecto práctico, la presente investigación pretende contribuir aportando una serie de recomendaciones sobre la gestión del conocimiento que puedan servir para desarrollar efectividad organizacional, tomando en cuenta factores e indicadores en el proceso, tales como la comunicación interna, la planificación, entre otros que ayuden a mejorar el desarrollo organizacional. Se busca que esta investigación aporte trascendentalmente a la reducción de costos, de cuellos de botella que generan pérdidas de dinero y tiempo.

En el aspecto metodológico, la investigación aporta con la estandarización de dos instrumentos de medición; uno para la gestión del conocimiento y otro para la Efectividad organizacional, para analizar luego la relación que existe entre ambas variables en la población de trabajadores en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018.

1.3 Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos - 2018.

Objetivos específicos

Identificar la relación que existe entre la cultura organizacional y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018.

Identificar la relación que existe entre la comunicación interna y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018.

Identificar la relación que existe entre el desarrollo de competencias y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018

Identificar la relación que existe entre la planificación y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018

1.4. Limitaciones de la investigación.

Las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la presente investigación fueron las siguientes.

Limitación teórica.

Ausencia moderada de antecedentes de investigación relacionada con la temática presentada y diseño de estudio de las escuelas de pregrado y postgrado de las principales universidades del país.

Asimismo, la ausencia de un concepto definido respecto a la segunda variable de investigación.

Limitación temporal.

Escaso tiempo para realizar las investigaciones, por motivos de trabajo laboral y disponibilidad del personal a estudiar.

Limitación económica

El limitado financiamiento económico para adquisición de material bibliográfico actualizado y subvención de pasajes para la movilización.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Pérez (2016) en su tesis “Gestión y medición del conocimiento en organizaciones públicas” realizada en México para obtener el grado de Maestría en Administración, con el objetivo de analizar y describir factores previos que permitan una gestión del conocimiento para posteriormente ejecutar la implementación de un modelo de gestión del conocimiento y conocer la influencia en la cultura, infraestructura y estrategia en la organización, realiza una investigación cuantitativa de corte descriptivo – correlacional, tomando como muestra a 267 trabajadores de las OSP costarricense, concluyo en: La gestión del conocimiento tiene el potencial de ampliar y aumentar la eficacia de la base general de conocimientos de la organización.

Rueda (2014) en su tesis “La gestión del conocimiento y la ciencia de la información: Relaciones disciplinarias y profesionales” realizada en Madrid para optar el grado doctoral de la facultad de humanidades, comunicación y documentación, con el objetivo de identificar si existe relación entre gestión del conocimiento y ciencia de información, diseño una investigación teórica y documentaria, realizando lecturas explorativas que permitan dar respuestas a los objetivos planteados, no se tomó muestra a personas, se buscó investigaciones, en conclusión: Señala que la información es aquella parte del conocimiento poseído por un individuo que este codifica y comunica haciéndolo accesible para un tercero. Por lo tanto, la ciencia de información se relaciona con la gestión del conocimiento, que en ocasiones se ve afectada por la deficiencia de percepción del individuo.

Rodríguez (2013) en su tesis “Red de inteligencia compartida organizacional como soporte a la toma de decisiones” realizada en Granada para optar el grado de doctor de la facultad de comunicación y departamento de ciencias de la información, con el objetivo de ejecutar proyectos de investigación científico, diseño una investigación de corte documental, relacionado con los recursos humanos y los que guardan relación con las TIC, tomando como contexto de estudio al centro de estudio de la energía y tecnología avanzada de Moa - CEETAM, con el fin de contribuir al desarrollo y utilización de las fuentes, desplegando la gestión de conocimientos, concluyo en:

Que no existía un sistema de gestión de conocimiento bien estructurado y crear uno, mejoro la utilización del conocimiento, su transferencia y la toma de decisiones, dando lugar a un cambio cultural y de desarrollo.

Arceo (2009) en su tesis “El impacto de la gestión del conocimiento y las tecnologías de información en la Innovación: un estudio en las PYME del sector agroalimentario de Cataluña” realizada en España para optar el grado de doctor en administración y dirección de empresas, con el objetivo de la construcción de un modelo explicativo que involucre las prácticas de gestión del conocimiento, la innovación y tecnologías de información, diseño una investigación descriptivo correlacional para aplicar un modelo de gestión del conocimiento, concluyo:

El empleo de prácticas de gestión del conocimiento tiene una relación positiva con la madurez en la innovación.

Pavez (2000) en su tesis “Modelo de implantación de Gestión del Conocimiento y tecnologías de información para la generación de ventajas competitivas” realizada en Valparaíso para optar el grado de Título Ingeniero Civil informático, con el objetivo de formular una estrategia organizacional, promoviendo la mejora continua, generando y utilizando el conocimiento, logrando reducir costos y tiempo en los procesos de la organización, diseño un modelo de gestión del conocimiento en donde concluye lo siguiente:

Señala que uno de los puntos importantes para una implementación exitosa de la gestión del conocimiento es establecer una definición útil del término 'conocimiento'. Esa definición debe abarcar las características propias del conocimiento en torno al proceso asociado a su gestión, junto con establecer claramente la concepción de valor dentro del ella. Por otro lado, el mayor problema asociado a una implementación exitosa de la gestión del conocimiento es establecer la actitud adecuada en torno al conocimiento de la organización. Esto se debe a que no se puede establecer el clima y la cultura necesarios a través de una decisión a nivel gerencial, sino más bien a través de la comunicación abierta y un nivel de compromiso propicio por parte de los participantes de la organización.

Antecedentes nacionales

Valenzuela (2015) en su tesis "Sistema de gestión para la optimización de la relación entre los servicios y las inversiones del banco de la nación" realizada en Lima para optar el grado de maestro de ingeniería de computación y sistemas con mención en gestión en tecnologías de información, con el objetivo de determinar qué modelo de gestión del conocimiento se realizara para mejorar la disponibilidad de servicios del banco de la nación, orientada a la búsqueda y cálculo de las correlaciones, tomó como muestra a 7 personas expertas en gestión del conocimiento, concluye en:

El modelo de gestión del conocimiento, tiene la validez necesaria para ser eventual componente del diseño de una estrategia competitiva del banco de la nación.

Huaillani (2014) en sus tesis "Gestión del conocimiento tácito en el instituto nacional de salud" realizada en Lima para obtener el grado académico de Magister en Gestión de la Información y del conocimiento, realizó una investigación de estudio de caso, no experimental de corte longitudinal con el objetivo de aplicar un modelo de gestión del conocimiento tácito que permita fortalecer la cultura organizacional en el instituto nacional de salud, tomo como ámbito de estudio al instituto, concluyo en:

El modelo de gestión del conocimiento permitió tener un efecto positivo en la cultura organizacional, generando la socialización de los conocimientos generados por los miembros de la institución, fomentando la participación y el trabajo en equipo.

Marcillo (2014) en su tesis “Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí” realizada en Trujillo para obtener el grado de doctor en administración, en sus recomendaciones plantea implementar el modelo de gestión por competencia del talento humano de los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí, porque mejora su nivel de competitividad, si las decisiones que se toman son las adecuadas, previa a la información técnica a través de un mecanismo y seguimiento sistematizado de las acciones como de la estrategia de comunicación bien definida de los avances y logros obtenidos, minimizando las inconformidades del talento humano.

Talledo (2013) en su tesis “Modelo de gestión del conocimiento para la planificación estratégica en los ministerios y gobiernos regionales en el Perú” realizada en Piura para optar el grado de maestría en dirección estratégica en tecnologías de la información, en sus conclusiones señala que la gestión del conocimiento es un sistema que permite administrar la recopilación, organización, refinamiento, análisis y diseminación del conocimiento de cualquier tipo dentro de una organización.

En los sistemas de gestión del conocimiento se destaca el papel central que las tecnologías de la información desempeñan en el proceso de almacenamiento y transferencia. Además, se deben analizar las tecnologías de la información y los procesos de conversión de conocimiento más adecuados para cada una de las principales estrategias de gestión del conocimiento y la creación de conocimiento depende, en una medida relevante de las creencias y los valores de quien ha de crearlo.

Hopkins (2006) en su tesis titulada “Hacia un modelo de Gestión del conocimiento en el colegio Peruano Británico” realizada en Lima para optar el grado

de Magíster en educación, con mención en gestión de la educación, desarrollo una investigación descriptiva – propositiva, de carácter cualitativa, entre 6 profesores, 30 alumnos y 24 padres de familia. La investigación tuvo por objetivo obtener sus puntos de vista respecto de los distintos elementos que podrían conformar un modelo de gestión del conocimiento en el Colegio Peruano Británico, así como los factores que deberían tenerse en cuenta al momento de diseñar una estrategia para su implementación.

2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable gestión del conocimiento

Según el libro gestión del conocimiento en las organizaciones de Molina y Serra (2001) define que se hace uso de este término cuando se combina a menudo tres acepciones el know – how de las empresas, el impulso de una cultura organizativa orientada a compartir el conocimiento, trabajo cooperativo y la puesta en marcha que faciliten la generación y acceso al conocimiento. (p.5).

Según el libro gestión del conocimiento y calidad total de Velasco y García (2003) señala que cuando se habla Gestión del conocimiento, se puede decir “Nueva economía” o “Economía del conocimiento, caracterizada por la aparición continua de saberes nuevos y el desarrollo y por ende gestión del conocimiento es proceso de creación, desarrollo, difusión y explotación del conocimiento para ganar capacidad organizativa. (p. 5).

Según el libro gestión del conocimiento de Harvard Business Review (2003) señala que gestión del conocimiento es la forma en que las empresas generan, comunican y aprovechan sus activos intelectuales, fuente esencial de ventaja competitiva. (p. 27).

Importancia de la variable gestión del conocimiento

Según el libro gestión del conocimiento: Del mito a la realidad de Valhondo (2003) indica que la importancia del conocimiento está relacionada la oportunidad de diferenciación sostenida que ofrece a las empresas. (p. 216).

Características de la variable gestión del conocimiento

Según el libro gestión del conocimiento: Del mito a la realidad de Valhondo (2003) señala que el objetivo de los procesos del conocimiento es la innovación, factor que permite a las organizaciones sobrevivir y crecer (p. 84).

Teorías relacionadas a la variable gestión del conocimiento

Valhondo (2003) en su libro gestión del conocimiento, del mito a la realidad señala las siguientes teorías sobre gestión del conocimiento a través de la historia.

En la Grecia Clásica de la Academia (Figura 1), surge el idealismo, el máximo exponente Platón (429 -347 a.c), influenciado por Sócrates, Platón está convencido de que el conocimiento podía alcanzarse. Para él, el conocimiento debía ser certero e infalible y tener como objetivo lo que es en verdad real.

Otra posición fue la de Aristóteles (384 – 322 a.c), que con una corriente contraria contrapuesta a la del Idealismo fue el empirismo epistemológico, consideraba que es la experiencia base del conocimiento verdadero.

Aristóteles distingue tipos de conocimiento entre los cuales está la experiencia, es el conocimiento de cosas concretas, la ciencia, conocimiento de las causas y principios de las cosas y la inteligencia, conocimiento de los primeros principios.



Figura 1. La escuela de Atenas (Academia), obra de Rafael

En el siglo XV, tras la edad Media. En el renacimiento dos nuevas corrientes renuevan el significado de conocimiento. El empirismo y el racionalismo. En este contexto nace la Ilustración de Emmanuel Kant, la filosofía de Kant, en la esencia de la ilustración señalaba lo siguiente “La liberación del hombre de su inculpable incapacidad. La incapacidad significaba la imposibilidad de servirse de su inteligencia sin la guía de otro. Esta incapacidad es culpable por que su causa no reside en la falta de inteligencia sino de decisión y valor para servirse por sí mismo de ella... ¡Sapere aude! Ten el valor de servirte de tu propia razón: he aquí el lema de la ilustración”.

Kant (1980) afirma:

En su crítica de la razón pura establece que nuestra naturaleza comporta el que la visión no puede ser más que sensible: es decir, sólo contiene el modo en que somos afectados por los objetos. Por el contrario, existe la facultad de la visión sensible: la inteligencia. Ninguna de estas propiedades ha de preferirse a la otra. Sin sensibilidad no se nos daría el objeto alguno, y sin inteligencia no podría pensarse. Las ideas sin contenido resultan vacías, mientras que las visiones sin conceptos son ciegas. De aquí que sea tan necesario hacer sensibles los conceptos (es decir incorporarles el objeto con visión) como hacer inteligibles sus visiones (es decir incorporarlas a los conceptos). Ambas capacidades o facultades no pueden intercambiar sus funciones. La inteligencia no puede ver nada, ni la sensibilidad puede pensar ninguna cosa. Sólo cuando una y otra se unen puede surgir el conocimiento. (s.p.).

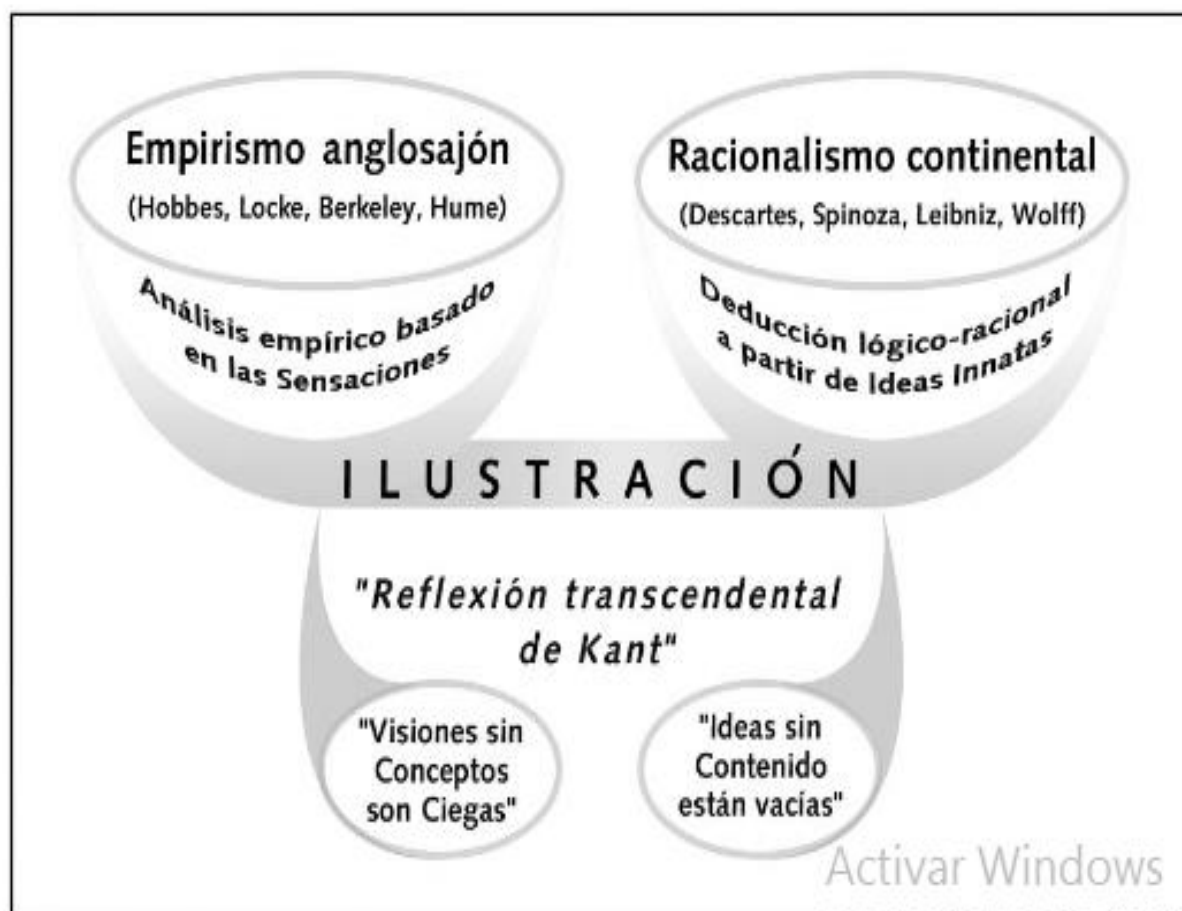


Figura 2. Esquema de superación de la ilustración de Kant

En 1909, ya una nueva figura en la investigación de la gestión del conocimiento introduce el concepto de knowledge workers. Peter Drucker, pieza fundamental en la gestión del conocimiento quien introdujo el concepto, da gran importancia a las personas en la organización.

El término knowledge workers fue acuñado por Drucker en 1959 en su libro landmarks of tomorrow. Para Peter Drucker los “knowledge workers”, son individuos que dan más valor a los productos y servicios de una organización aplicando su conocimiento dentro de la compañía.

Existen características que definen a un Knowledge workers entre las cuales están:

- Son trabajadores que se gestionan a sí mismos. Necesitan tener autonomía
- La innovación continua debe ser parte de su trabajo
- Necesitan formación y aprendizaje continuo
- Su productividad no se basa tanto en la cantidad como en la calidad
- Han de tratarse como un “activo” en un lugar de un coste.

Dimensiones de la variable gestión del conocimiento

Cultura organizacional:

Según el libro comunicación y cultura organizacional en empresas chinas y japonesas de Gámez (2007) indica que la cultura organizacional es una nueva óptica que permita a la gerencia comprender y mejorar las organizaciones. Menciona que la cultura está identificada con sistemas dinámicos de la organización, por lo tanto, los valores pueden ser modificados, como efecto del aprendizaje continuo.

Asimismo, en el libro cita a García y Dolan (1997) que define a la cultura como “La forma característica de pensar y hacer las cosas en una empresa” (p. 63).

Posteriormente cita a Granel (1997) que define la cultura organizacional como “Aquellos que comparten todos o casi todos los integrantes de un grupo social, esa interacción de los grupos sociales en una empresa está determinado por valores, creencias, actitudes y conductas” (p. 63).

Del mismo modo cita a Chiavenato (1989) que define a la cultura organizacional como “Un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización.

Según el libro cultura en organizaciones latinas de Dávila y Martínez indica que la cultura organizacional es parte fundamental de cualquier grupo social. (p. 9).

En el libro la autora cita a Firestone y Wilson (1985) que definen a la cultura organizacional como “Un sistema de significados compartidos públicamente para las actividades de un grupo de personas” (p.10).

Comunicación Interna:

Según el libro la comunicación interna de García (1998) indica que es un recurso gerencial en orden a alcanzar los objetivos corporativos, es un medio y una herramienta para desarrollar nuevas competencias. (p.1).

Según el libro la comunicación interna en las organizaciones 2.0 de Bustínduy (2010) la comunicación organizativa es una política empresarial, expuesta a denotar cambios significativos. (p. 9).

Desarrollo de competencias:

Según el libro gestión por competencias, un enfoque para mejorar el rendimiento personal y empresarial de Rabago (2010) define a las competencias en la empresa, son hábitos de conducta que posibilitan trabajar mejor. (p.11).

Boyatzis (1982) “Las competencias son características subyacentes en una persona, que están relacionadas con una actuación exitosa en un puesto de trabajo” (p. 24).

Según el libro gestión por competencias, el reto compartido del crecimiento personal y de la organización de Sagi – Vela Grande (2004), define la gestión por competencias como metodología relacionada a la inteligencia emocional, capital intelectual y gestión del conocimiento, los tres términos en mención indica que bien coordinadas pueden generar sinergias en la organización. (p.27).

Planificación:

Según el libro planificación del desarrollo de Saavedra, Castro, Restrepo y Rojas (2003) define a la planificación de la siguiente manera:

“Actuar en el presente con una visión de futuro, buscando los medios para lograr los cambios deseados y posibles” (p.31).

En el libro se cita las siguientes definiciones de planificación:

“La planificación consiste en concebir un futuro deseado, así como los medios reales para llegar a él (...). Es la aplicación del conocimiento científico y técnico a la acción en la esfera de los asuntos públicos” (p. 31).

Según el libro planificación mega, herramientas prácticas para el éxito organizacional de Kaufman (2004) define a la planificación a través de tres niveles, en su concepto de planificación mega hace referencia al valor añadido a la organización en favor al cliente externo y a la sociedad, teniendo en cuenta todo lo que usa, hace, produce, entrega la organización.

En la Tabla 1 podremos observar los niveles de planificación según Kaufman.

Tabla 1

Niveles de planificación según Kaufman

Nombre del elemento organizacional	Nombre del nivel de planificación y foco	Breve descripción
Consecuencias	Mega	Resultados y los efectos para los clientes externos y la sociedad.
<i>Outputs</i>	Macro	Los resultados que una organización puede, o de hecho logra fuera de sí misma.
Productos	Micro	El conjunto de resultados producidos dentro de la organización.
Procesos	Proceso	Las formas, medios, actividades, procedimientos y métodos utilizados internamente.
<i>Inputs</i>	<i>Input</i>	Los recursos humanos, físicos y financieros que una organización puede, o de hecho utiliza.

2.2.2. Bases teóricas de la variable efectividad organizacional

Según el libro eficacia organizacional y competitividad empresarial de Fernández – Ríos y Sánchez (1997) indican que el constructo de efectividad hace referencia a la productividad, éxito, competitividad y excelencia, asimismo señalan que por considerarse un constructo la efectividad no tiene un referente objetivo. Es una abstracción mental que se utiliza para interpretar la realidad, adicionalmente

mencionan que los juicios que está basado la efectividad son los valores y preferencias individuales de los miembros de una organización. (27).

Asimismo podemos citar a Covey quien define a la efectividad como “El equilibrio entre la eficacia y la eficiencia, entre la producción y la capacidad de producción. $E = P/CP$ ”, como podemos observar en la figura 3.

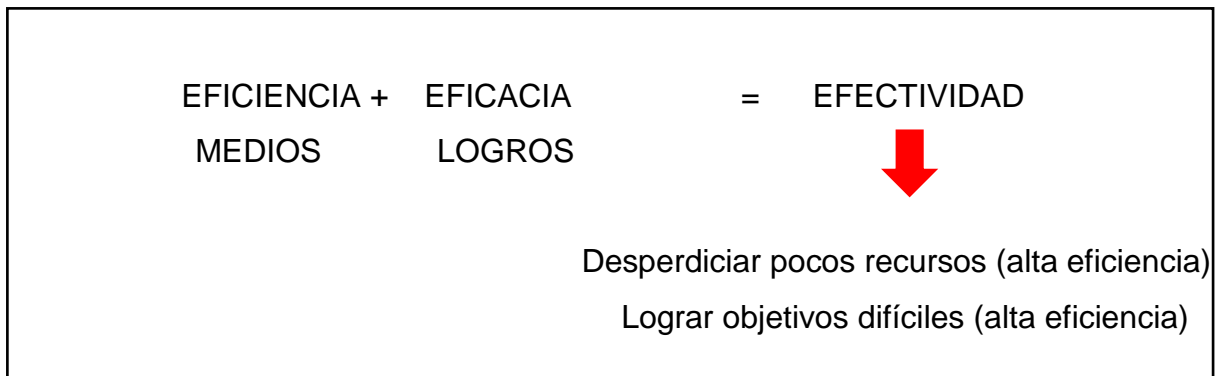


Figura 3. Esquema de efectividad.

Cameron (1978) afirma:

La efectividad puede ser tipificada como compuesta de diferentes criterios en las distintas etapas de la vida de una organización, incluye múltiples dimensiones, se relaciona con diferentes grupos, depende del nivel de análisis que se utilice y tiene unas relaciones muy complejas entre dimensiones y en posteriormente adiciona al término que la efectividad tiene su base en valores y juicios individuales.

Importancia de la variable efectividad organizacional

Según el libro eficacia organizacional y competitividad empresarial de Fernández – Ríos y Sánchez (1997) en el que hace mención a la eficiencia, eficacia y efectividad, señala que la importancia de los términos en mención radica para obtener éxito en la organización, cuando hace referencia al éxito es indistinto el significado de acuerdo a la organización. (27).

Características de la variable efectividad organizacional

Según el libro el rendimiento y la efectividad de la fuerza de las ventas de Fuentes, cita a Chirchull et al. (2000) y Baudalf et al. (2002) quienes señalan que la efectividad es la suma de las valoraciones totales de los resultados de la organización. (p.51).

Teorías relacionadas a la variable efectividad organizacional

Reddin (1980) en su publicación en consultores de efectividad gerencial cita a diversos autores que han investigado sobre el tema, antes de citarlos, menciona el autor si es verdad que existe un estilo más efectivo que otro, o si la clave de la efectividad es la flexibilidad que el estilo tiene. En su investigación menciona a los psicólogos Coch y French. et al; R.C. Anderson. La conclusión a la que llega el autor de la investigación es que un estilo no es más efectivo que otro. Indica que la efectividad depende de la adecuación del estilo a la situación en la que se utiliza.

Coch y French (1948) indican a través de un experimento realizado en Estados Unidos, dentro de una empresa de pijamas que el uso de un estilo gerencial participativo, incrementa la participación, disminuye el ausentismo, conduce a la toma de conciencia de los costos que se generan, se produce soluciones creativas en situaciones de resoluciones de problemas e incrementa la exactitud de las mediciones de desempeño.

French (1960) desarrollo el experimento realizado junto a Coch en Noruega, para comprobar si los resultados obtenidos en el primer experimento se repetirían, al terminar concluyo que el cambio organizacional, dependía de la disposición y actitud de las personas.

Anderson (1984) señaló a través de un análisis de comparación entre el liderazgo democrático y autoritario que un tipo de comportamiento no es generalmente más efectivo que otro.

García (1989) en su publicación efectividad organizacional: concepto y evaluación, antes de citar a los autores, menciona que muchas organizaciones buscan aumentar la efectividad, término que no tiene un concepto definido, pero existen diferentes enfoques para la evaluación de la efectividad.

García (1989) señala en su publicación que, aunque la efectividad es un constructo multidimensional, existe indicadores que pueden evaluar la efectividad, el rendimiento y cohesión grupal (Guzzo ,1982), la satisfacción de los miembros de la organización (Cummings, 1983), la justicia social (Keeley, 1980), o el bienestar económico (Nord, 1983).

Dimensiones de la variable efectividad organizacional

Eficiencia

Según el libro eficacia organizacional y competitividad empresarial de Fernández – Ríos y Sanchez (1997) indica que el constructo de eficiencia remite a la eficacia y rentabilidad. (p.26)

Según el libro la eficacia de los gestores y las organizaciones de Payette (1990) indica que la eficiencia es la relación que refleja la comparación de ciertos aspectos por una unidad de la organización, con los costes de estos. (p.42)

Eficacia

Según el libro eficacia organizacional y competitividad empresarial de Fernández – Ríos y Sánchez (1997) indica que el constructo de eficacia remite a una idea de mejora, de progresivo perfeccionamiento o en otras palabras de mejora continua. Haciendo referencia a la productividad. (p.26).

Según el libro la gestión eficaz de Merli (1997) indica que la eficacia es la “capacidad que posee una empresa para lograr, con mucha rapidez, importantes resultados operativos que la coloquen en posición de alcanzar el éxito tanto a corto, mediano o largo plazo” (p.1).

Flexibilidad

Según el libro en busca de la eficacia del sistema de producción de Rey (2003) señala que la “flexibilidad es la adaptación de las organizaciones de acuerdo a las necesidades del mercado, indicando que una sociedad moderna de debe adaptarse a las variaciones del mercado” (p.30).

Según el libro la eficacia de los gestores y las organizaciones de Payette (1990), indica que la “flexibilidad es la capacidad de la organización de cambiar sus procedimientos en respuesta a los cambios del ambiente” (p.238).

Desarrollo de estrategias

Según el libro dirección estratégica de Cejas, en colaboración con Lanza (2006) indica que “la estrategia no es endógena, ni permanente, sino que la aprendemos y la enseñamos constantemente” (p.16).

Según el libro estrategias para el liderazgo competitivo de Hax señala que “la estrategia es un modo de dar explícitamente forma a las metas y los objetivos de largo plazo de la organización, definiendo los principales programas de acción necesarios para alcanzar dichos objetivos desplegando los recursos necesarios” (p.25).

2.3 Definición conceptual de la terminología empleada

Gestión del Conocimiento: es el proceso por el cual una organización, facilita la trasmisión de informaciones y habilidades a sus empleados, de una manera sistemática y eficiente.

Gestión de la Información: Es la denominación convencional de un conjunto de procesos por los cuales se controla el ciclo de vida de la información, desde su obtención (por creación o captura), hasta su disposición final (su archivo eliminación).

Capital Intelectual: Es el conjunto de activos intangibles, más importantes de las empresas basados en el conocimiento, entendiéndose por conocimiento al nuevo agente productor de capitales económicos y organizacionales.

Constructo: Variable teórica o latente no observable de forma directa.

Endógena: Adjetivo que se emplea para nombrar a aquello que surge en el interior de algo o como consecuencia de motivos internos. El concepto se utiliza en el ámbito de las ciencias para aludir a distintos fenómenos.

Outputs: Es un modelo económico desarrollado por Wassily Leontief. Los outputs son las salidas de una industria.

Inputs: Es un modelo económico desarrollado por Wassily Leontief. Los inputs son las entradas de una industria.

Cohesión: Unión o relación estrecha entre personas o cosas.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

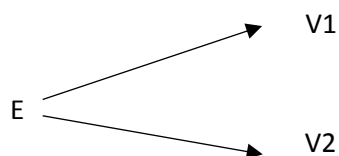
El tipo de investigación es no experimental de corte transversal, se realizará en un tiempo estimado.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) menciona que: Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (p. 270).

Diseño de investigación.

El diseño es descriptivo correlacional observacional, este tipo de diseño implican la recolección de datos en un solo corte observando los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo donde el tipo de investigación del estudio es: descriptivo-correlacional.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) menciona que: “la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características importantes de cualquier fenómeno que se analizara” (p. 119).



Donde:

E : Trabajadores de la empresa Ecocentury S.A.C.

V₁ : Gestión del Conocimiento

V₂ : Efectividad Organizacional

r : Relación entre O₁ y O₂

3.2 Población y muestra

Población

Mi población fue constituida por 50 personas mayores de edad de las siguientes áreas; recursos humanos, comercial, operaciones, documentación facturación, contabilidad, fabricación, almacén y abastecimiento del Centro de operaciones de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) menciona: “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de la población poseen característica común” (p. 114).

Muestra

Mi muestra está elaborada por 50 trabajadores de la empresa Ecocentury S.A.C. El diseño de la muestra es no probabilístico.

Según arias (2006) menciona: “Cuando la población es pequeña se tomará toda para el estudio y esta se denomina muestreo censal, lo que se define como muestra censal a aquella porción que representa toda la población” (p. 72).

Según Cuesta (2009) “El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados” (p.5).

3.3 Hipótesis

Hipótesis General

H₀: No existe una relación significativa entre gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018.

H₁: Existe una relación significativa entre gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018.

Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018.

Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018.

Existe una relación significativa entre el desarrollo de competencias y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018.

Existe una relación significativa entre la planificación y la efectividad organizacional en el centro de Operaciones Lima de la empresa Ecocentury SAC en el 2018.

3.4 Variables – Operacionalización.

Definición conceptual de gestión del conocimiento

Carrión (2009) define:

La gestión del conocimiento es el conjunto de procesos y sistemas que permiten que el capital intelectual de una organización aumente de forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades de resolución de problemas de forma eficiente (en el menor espacio de tiempo posible), con el objetivo final de generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo. (p.20).

Definición operacional de gestión del conocimiento

La siguiente investigación tuvo como instrumento de aplicación, un cuestionario que midió la variable “gestión del conocimiento”, este instrumento constó de 15 reactivos tipo Likert.

Definición conceptual de la efectividad organizacional

Kinicki (2003) define la efectividad organizacional como “El equilibrio entre el logro de los objetivos, su funcionamiento, la obtención de los recursos y la satisfacción personal de sus constituyentes” (p.56).

Definición operacional de la efectividad organizacional

La siguiente investigación tuvo como instrumento de aplicación, un cuestionario que midió la variable “efectividad organizacional”, este instrumento constó de 15 reactivos tipo Likert.

Operacionalización

Tabla 2

Operacionalización de la variable gestión del conocimiento

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Cultura Organizacional	Trabajo en equipo		1= Nunca	Bajo
	Liderazgo		2= Casi nunca	≤83,13
	Innovación	Del 1 al 8	3= A veces	Medio
	Coordinación		4=Casi siempre	82,14 -91,99
Comunicación interna	Accesibilidad de información		5= Siempre	Alto
	Reportes	Del 9 al 14		≥92,00 +
Desarrollo de competencias	Puntualidad			
	Capacitación	Del 15 al 19		
	Desempeño			
Planificación	Logística			
	Actualización de los sistemas de información	Del 20 al 24		
	Diseño de actividades			

Tabla 3

Operacionalización de la variable efectividad organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Eficiencia	Personal		1= Nunca	Bajo
	Capacidad		2= Casi nunca	≤87,65
	Recursos	Del 1 al 7	3= A veces	Medio
	Cumplimiento		4=Casi siempre	87,66 – 98,43
Eficacia	Servicios atendidos		5= Siempre	Alto
	Conformidad del servicio	Del 8 al 13		≥98,44 +
Flexibilidad	Resolución de problemas			
	Adaptación	Del 14 al 17		
Desarrollo de estrategias	Delegación de tareas			
	Prevención			
	Orientación del trabajo	Del 18 al 24		
	Plan de contingencia			

3.5 Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación.

El primer método que utilizaré para la investigación es el descriptivo, se evaluará las características de la población de estudio, con el objetivo de describir el comportamiento del mismo, y obtener el número de elementos que hay que investigar.

Sabino (1986) afirma:

La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada. (p. 51).

El segundo método que utilizaré para la investigación es un método cuantitativo, basado en la comprobación de hipótesis, en medición numérica, determinará la correlación de las variables.

Sampieri (1995) explica: “Este paradigma es el más usado en las ciencias exactas o naturales, usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.38).

Bernal (2010), refiere que el método cuantitativo consiste en: “La medición de características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva” (p. 60).

Un tercer método a utilizar en la investigación es el método transversal prospectivo longitudinal, nos ayudara en analizar datos del pasado, con la información obtenida en la presente investigación, planteándonos comparativas de la variable, para la mejora en la organización.

Según Hernández (2003), explica que los diseños longitudinales, son los que representan datos a traves del tiempo en puntos o periodos, para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias.

Un cuarto método a utilizar en la investigación es el método sistémico, que ayudará en la mejora organizacional, en base a los resultados obtenidos en la investigación.

Lujan (2016) afirma:

El método sistémico, es una herramienta de gestión que busca en primer lugar alcanzar el control de los procesos más relevantes de la organización, y luego basado en ello, el segundo objetivo es iniciar las tareas de mejora de los procesos a través de procedimientos sistémicos, sustentados en las denominadas “Bases para el control y la mejora organizacional. (p.10)

Técnica

En el desarrollo de esta investigación se realizará un cuestionario estructurado para recolectar información de las fuentes primarias.

Además, se hará análisis de fuentes bibliográficas, utilizando la técnica de fichaje, que permitirá obtener información de fuentes secundarias.

Carrasco (2005) define 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).

3.6 Descripción de los instrumentos utilizados

Para poder recolectar los datos se utilizará el cuestionario estructurado con preguntas elaboradas según el contexto de la investigación y el fichaje, que nos permitirá describir y determinar si existe relación en las dos variables a estudiar.

Instrumentos

Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos que miden de forma independiente las variables para luego correlacionarlas y asociarlas. El primer instrumento se denomina cuestionario de gestión del conocimiento, que ayudó a recabar los datos de variable gestión del conocimiento; el segundo instrumento es el denominado cuestionario de efectividad organizacional, que nos describe los valores de efectividad organizacional en los trabajadores de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos - 2018.

Todo instrumento para recabar información debe tener dos requisitos fundamentales: validez y confiabilidad. Entendido dichos procedimientos, en la presente investigación se utilizó instrumentos validados y confiables. Sin

embargo, han pasado nuevamente por un proceso de validez y confiabilidad ambos instrumentos.

Dichos instrumentos se pasan a describir a continuación:

Instrumento I: Cuestionario de gestión del conocimiento

Ficha Técnica

Nombre: Cuestionario de gestión del conocimiento

Autor: Isabel Carolina Velásquez Pajuelo (2018)

Procedencia: Perú

Administración (aplicación de la encuesta): Individual y colectiva

Duración: Sin límite de tiempo

Aplicación: colaboradores

Materiales: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción:

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir cuatro dimensiones de la gestión del conocimiento dentro de una organización como son: cultura organizacional, comunicación interna, desarrollo de competencias y planificación. La escala fue adaptada a nuestro medio, consta de 24 ítems, de los cuales 8 son para la dimensión cultura organizacional, 6 ítems para la dimensión comunicación interna y 5 ítems para la dimensión desarrollo de competencias y 5 ítems para la dimensión planificación. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 120.

Normas de aplicación

La aplicación puede darse de forma individual o colectiva, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalcando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

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

Normas de calificación

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos para determinar el nivel de comunicación organizacional y de sus dimensiones.

Instrumento II: Cuestionario de efectividad organizacional

Ficha Técnica

Nombre: cuestionario de efectividad organizacional

Autor: Isabel Carolina Velásquez Pajuelo

Año: 2018

Procedencia: Perú

Administración: Individual y colectiva

Duración: Sin límite de tiempo

Aplicación: Adultos

Materiales: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción:

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir cuatro dimensiones de la efectividad organizacional dentro de una organización como son: eficiencia, eficacia, flexibilidad y desarrollo de estrategias. La escala fue adaptada a nuestro medio, consta de 24 ítems, de los cuales 7 son para la dimensión eficiencia, 6 ítems para la eficacia y 4 ítems para la dimensión flexibilidad y 7 ítems para la dimensión desarrollo de estrategias. Para la escala de

respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 120.

Normas de aplicación

La aplicación puede darse de forma individual o colectiva, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

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

Normas de calificación

La calificación es un proceso sencillo, solo se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos para determinar el nivel de gestión organizacional.

3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos

El análisis propuesto siguió los siguientes pasos:

En un primer momento se realizaron encuestas para obtener los datos, que posteriormente se almacenaría y codificaría en Excel.

Para la organización de los datos que se recogieron, se implementó bases de datos de las variables en estudios los cuales fueron sometidos a un análisis estadístico en el programa SPSS, para obtener las correlaciones.

Para evaluar el comportamiento de los datos recogidos y comprobar potenciales problemas en ellos, se procedió a la elaboración del análisis exploratorio de datos (EDA – exploratory data analysis). Con este análisis se

verificó si algunos supuestos importantes (valores externos, valores perdidos, descriptivas iniciales, etc.,) se cumplen.

Para el análisis descriptivo de las variables, se obtuvieron puntajes y se organizó su presentación en medias, varianzas, desviación típica, máximos, mínimos, además de su distribución, confiabilidad.

Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se estableció los niveles de asociación, además de la contratación de las hipótesis.

Se presentó tablas y figuras por variable.

Se reflexionó y se discutió sobre los resultados, por variables

Se elaboró conclusiones y recomendaciones sobre los resultados.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Análisis de la fiabilidad de las variables gestión del conocimiento y efectividad organizacional

Validez del instrumento de gestión del conocimiento

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 4

Resultados de la validación del cuestionario de gestión del conocimiento

Validador	Experto	Aplicabilidad
Segundo Zoilo Vásquez	Temático	Aplicable
Luis Marcelo Quispe	Metodológico	Aplicable
Wilber H. Flores Vilca	Estadístico	Aplicable

Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

Análisis de la fiabilidad de gestión del conocimiento

Para determinar la confiabilidad se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escalas politómicas.

Tabla 5

Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para el cuestionario de Gestión del Conocimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	24

Interpretación

Se observa en la tabla que el instrumento usado para la recolección de datos sobre la gestión del conocimiento es confiable ya que el valor del Alfa de Cronbach es de 0.831 y se considera como significativo cuando es mayor a 0.70.

Validez del instrumento de la efectividad organizacional

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 6

Resultados de la validación del cuestionario de efectividad organizacional

Validador	Experto	Aplicabilidad
Segundo Zoilo Vásquez	Temático	Aplicable
Luis Marcelo Quispe	Metodológico	Aplicable
Wilber H. Flores Vilca	Estadístico	Aplicable

Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

Análisis de la fiabilidad de la efectividad organizacional

Para determinar la confiabilidad se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escalas politómicas.

Tabla 7

Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach para el cuestionario de Efectividad organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	24

Interpretación

Se observa en la tabla que el instrumento usado para la recolección de datos sobre la efectividad organizacional confiable ya que el valor del Alfa de Cronbach es de 0.852 y se considera como significativo cuando es mayor a 0.70.}

4.2. Resultados descriptivos de la variable gestión del conocimiento y efectividad organizacional

Resultados descriptivos de la variable gestión del conocimiento

Tabla 8

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable gestión del conocimiento

Niveles	fi	%
Bajo	14	28,0
Medio	23	46,0
Alto	13	26,0
Total	50	100,0

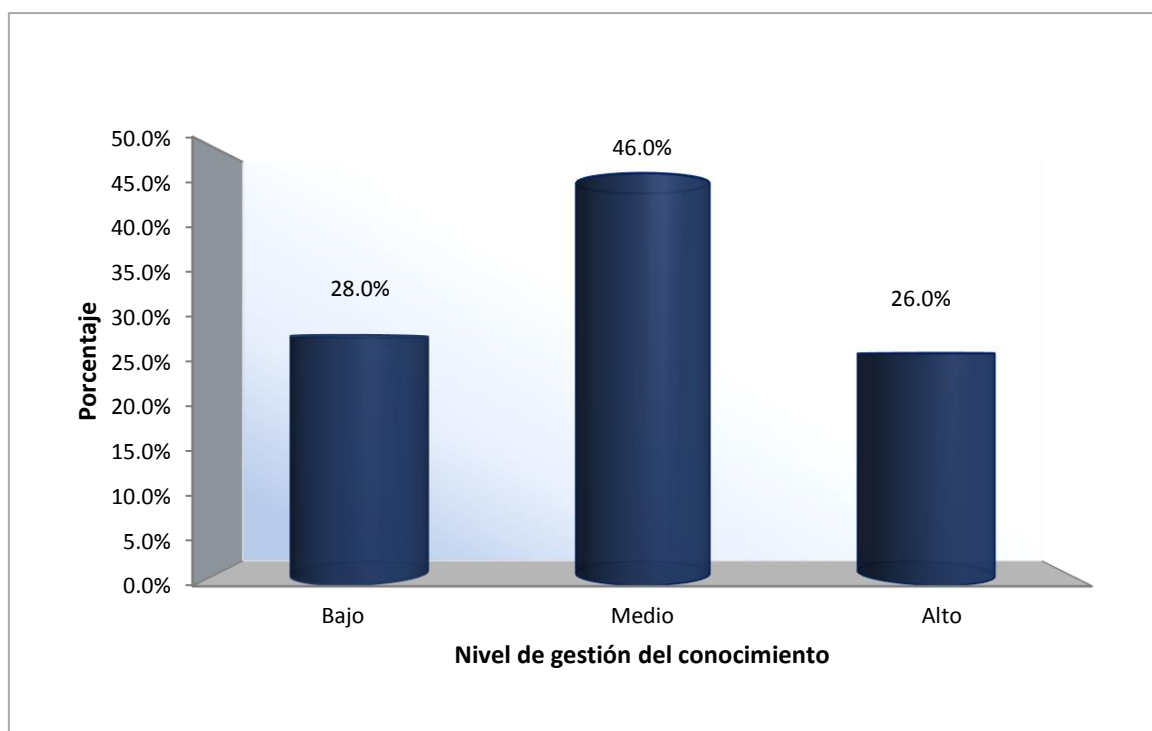


Figura 3. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable gestión del conocimiento.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 14 colaboradores que corresponden al 28,0% del universo en estudio consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en la gestión del conocimiento, por otro lado, 23 colaboradores que representan el 46% de la población manifestaron que la gestión del conocimiento se encuentra en un nivel medio y finalmente 13 colaboradores que representan el 26,0% de lo población consideran que la gestión del conocimiento se evidencia en un nivel alto

Descriptivas de las cuatro dimensiones de la primera variable

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión cultura organizacional

Niveles	fi	%
Bajo	12	24,0
Medio	27	54,0
Alto	11	22,0
Total	50	100,0

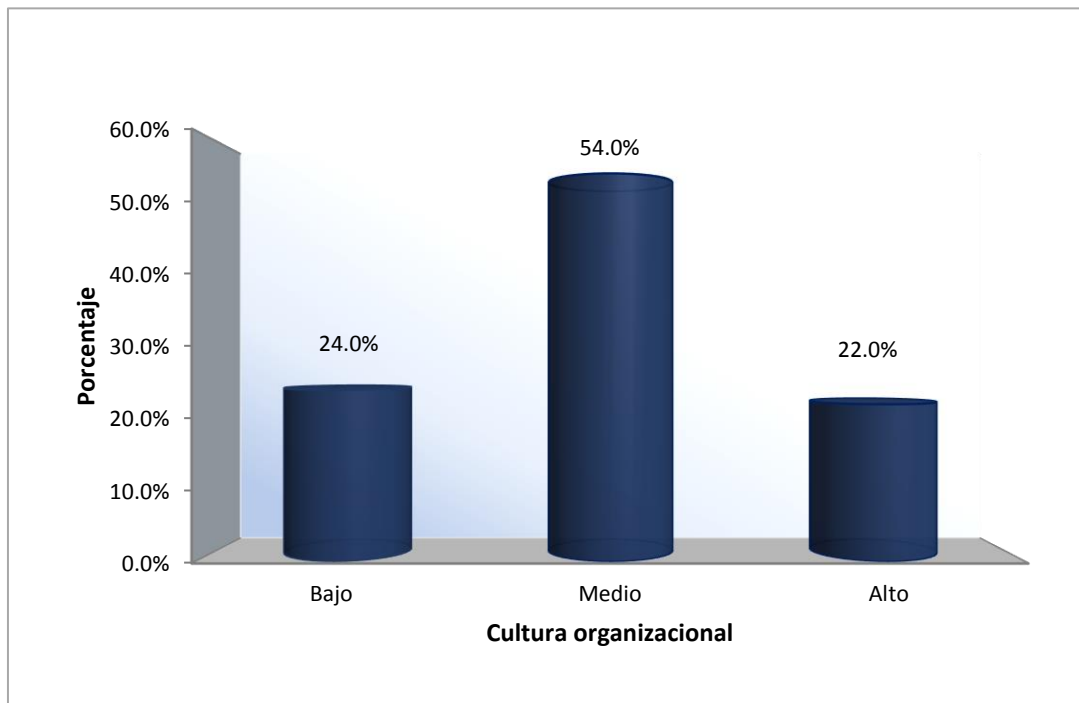


Figura 4. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión cultura organizacional.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 12 colaboradores que corresponden al 24,0% del universo en estudio perciben un nivel bajo en la dimensión Cultura organizacional, por otro lado, 27 colaboradores representados por el 54,0% de la población perciben tener un nivel medio en la cultura organizacional y finalmente 11 colaboradores que representan el 22,0% de lo población señalan tener un nivel alto respecto a la cultura organizacional.

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión comunicación interna

Niveles	fi	%
Bajo	7	14,0
Medio	35	70,0
Alto	8	16,0
Total	50	100,0

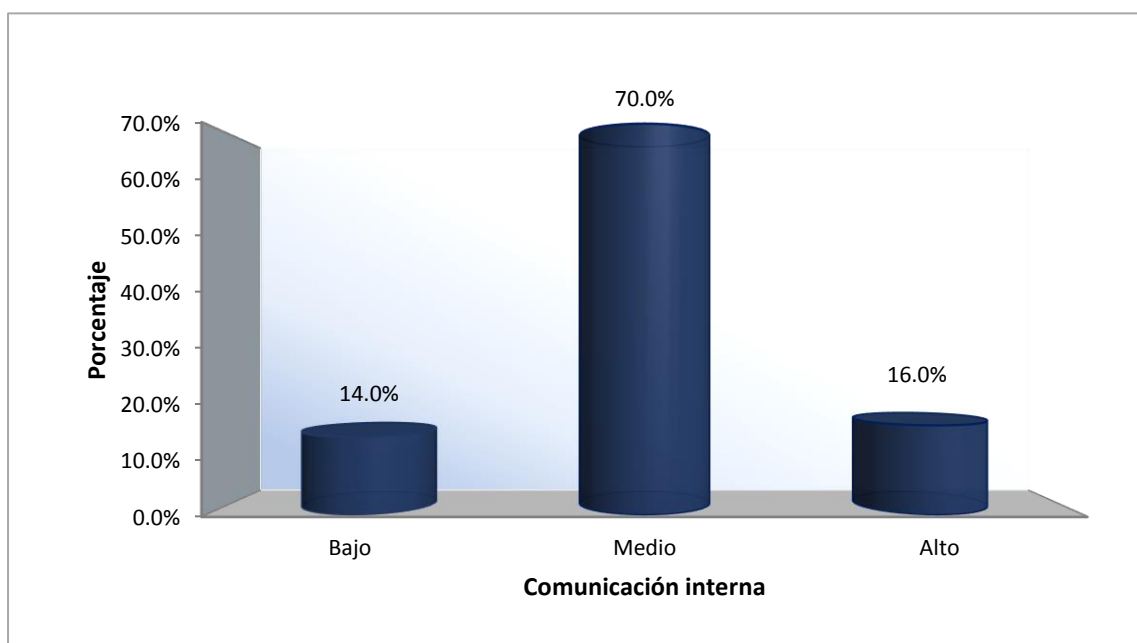


Figura 5. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión comunicación interna

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 7 colaboradores que corresponden al 14,0% del universo en estudio perciben un nivel bajo en la dimensión Comunicación interna, por otro lado, 35 colaboradores representados por el 70,0% de la población perciben tener un nivel medio en la comunicación interna y finalmente 8 colaboradores que representan el 16,0% de lo población señalan tener un nivel alto respecto a la comunicación interna.

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión desarrollo de competencias

Niveles	fi	%
Bajo	10	20,0
Medio	23	46,0
Alto	17	34,0
Total	50	100,0

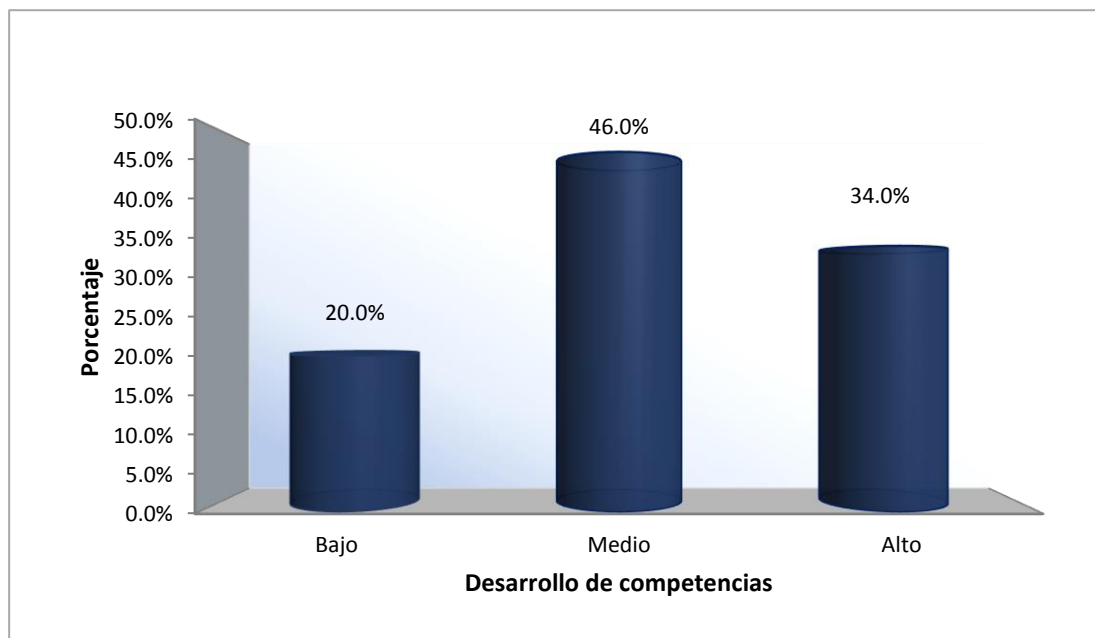


Figura 6. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión desarrollo de competencias

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 10 colaboradores que corresponden al 20,0% del universo en estudio perciben un nivel bajo en la dimensión desarrollo de competencias, por otro lado, 23 colaboradores representados por el 42,0% de la población perciben tener un nivel medio en el desarrollo de competencias y finalmente 17 colaboradores que representan el 38,0% de lo población señalan tener un nivel alto respecto al desarrollo de competencias

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión planificación

Niveles	fi	%
Bajo	9	18,0
Medio	32	64,0
Alto	9	18,0
Total	50	100,0

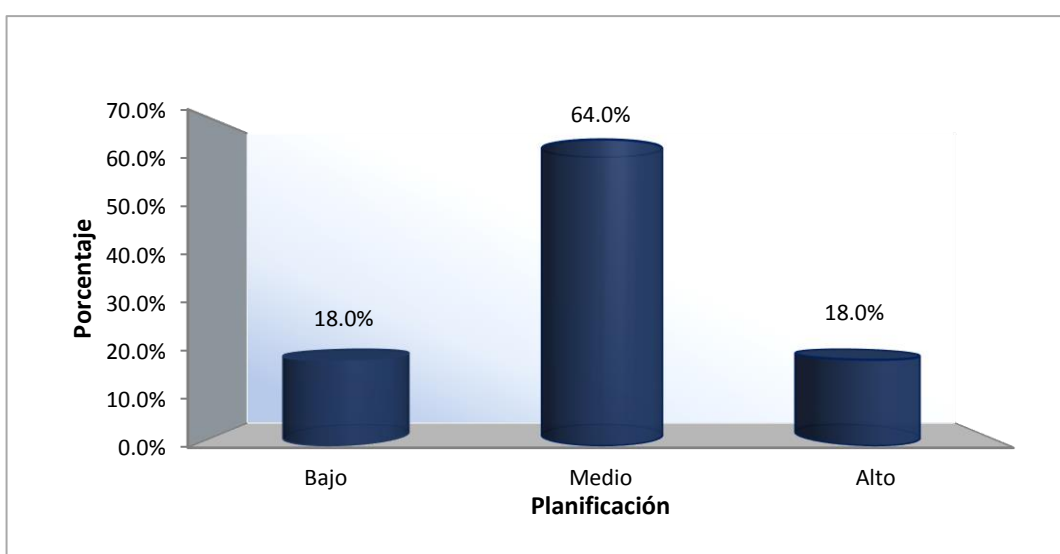


Figura 7. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión planificación

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 9 colaboradores que corresponden al 18,0% del universo en estudio perciben un nivel bajo en la dimensión planificación, por otro lado, 32 colaboradores representados por el 64,0% de la población perciben tener un nivel medio en la planificación y 9 colaboradores que representan el 18,0% de la población señalan tener un nivel alto respecto a la planificación.

4.3. Resultados descriptivos de la variable efectividad organizacional

Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable efectividad organizacional

Niveles	fi	%
Bajo	11	22,0
Medio	24	48,0
Alto	15	30,0
Total	50	100,0

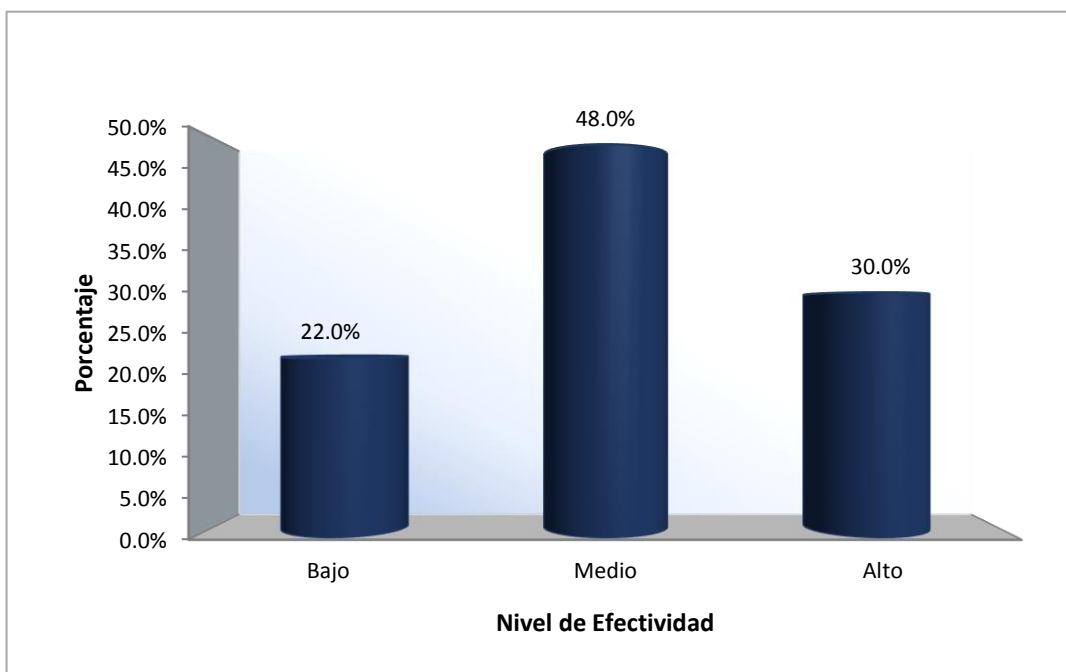


Figura 8. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la variable efectividad organizacional.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 11 colaboradores que corresponden al 22,0% del universo en estudio consideran que en la empresa se evidencia un nivel bajo en la efectividad organizacional, por otro lado, 24 colaboradores que representan el 48% de la población manifestaron que la efectividad organizacional se encuentra en un nivel medio y finalmente 15 colaboradores que representan el 30,0% de lo población consideran que la efectividad organizacional se evidencia en un nivel alto.

4.3.1 Descriptivas de las cuatro dimensiones de la segunda variable

Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión eficiencia

Niveles	fi	%
Bajo	18	36,0
Medio	18	36,0
Alto	14	28,0
Total	50	100,0

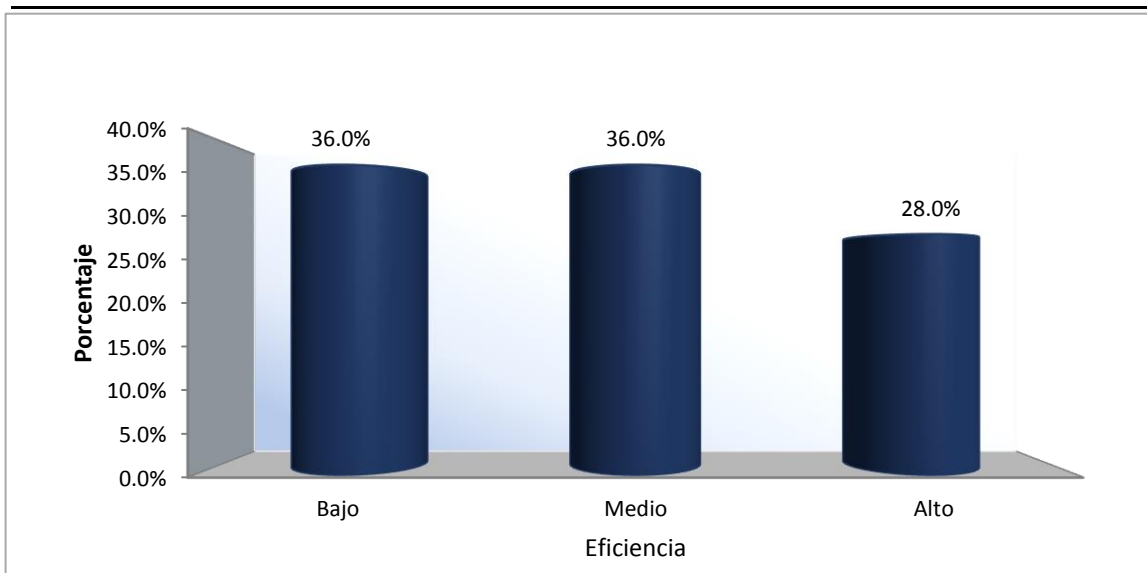


Figura 3. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión eficiencia.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 18 colaboradores que corresponden al 36,0% del universo en estudio perciben un nivel bajo en la eficiencia, por otro lado, 18 colaboradores representados por el 36,0% de la población perciben tener un nivel medio en la eficiencia y finalmente 14 colaboradores que representan el 28,0% de la población señalan tener un nivel alto respecto a la eficiencia.

Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la eficacia

Niveles	fi	%
Bajo	13	26,0
Medio	28	56,0
Alto	9	18,0
Total	50	100,0

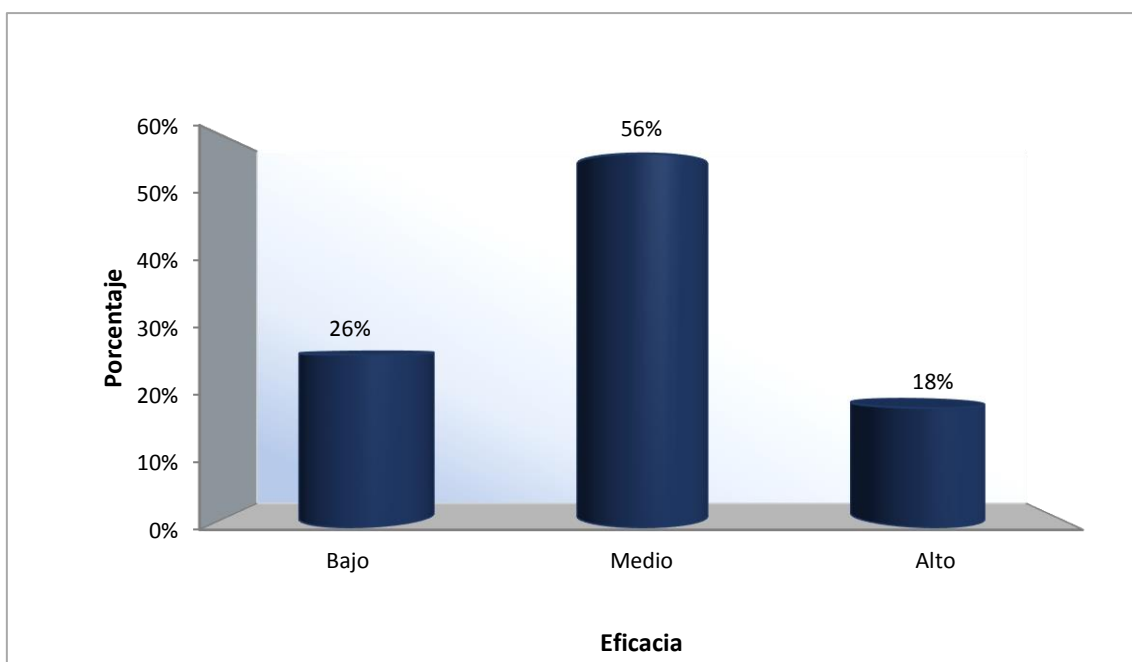


Figura 4. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión eficacia.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 13 colaboradores que corresponden al 26,0% del universo en estudio perciben un nivel bajo en la eficacia, por otro lado, 28 colaboradores representados por el 56,0% de la población perciben tener un nivel medio en la eficacia y finalmente 9 colaboradores que representan el 18,0% de la población señalan tener un nivel alto respecto a la eficacia

Tabla 16

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión flexibilidad

Niveles	fi	%
Bajo	16	32,0
Medio	15	30,0
Alto	19	38,0
Total	50	100,0

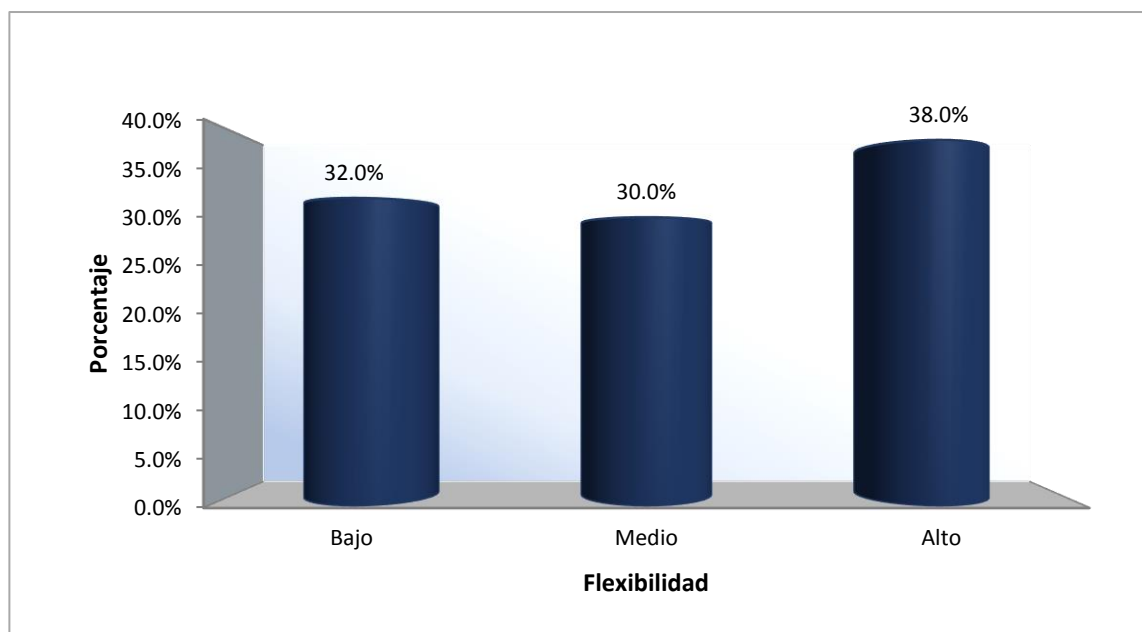


Figura 11. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión flexibilidad.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 16 colaboradores que corresponden al 32,0% del universo en estudio perciben un nivel bajo en la flexibilidad, por otro lado, 15 colaboradores representados por el 30,0% de la población perciben tener un nivel medio en la flexibilidad y finalmente 19

colaboradores que representan el 38,0% de la población señalan tener un nivel alto respecto a la flexibilidad

Tabla 17

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión desarrollo de estrategias

Niveles	fi	%
Bajo	16	32,0
Medio	15	30,0
Alto	19	38,0
Total	50	100,0

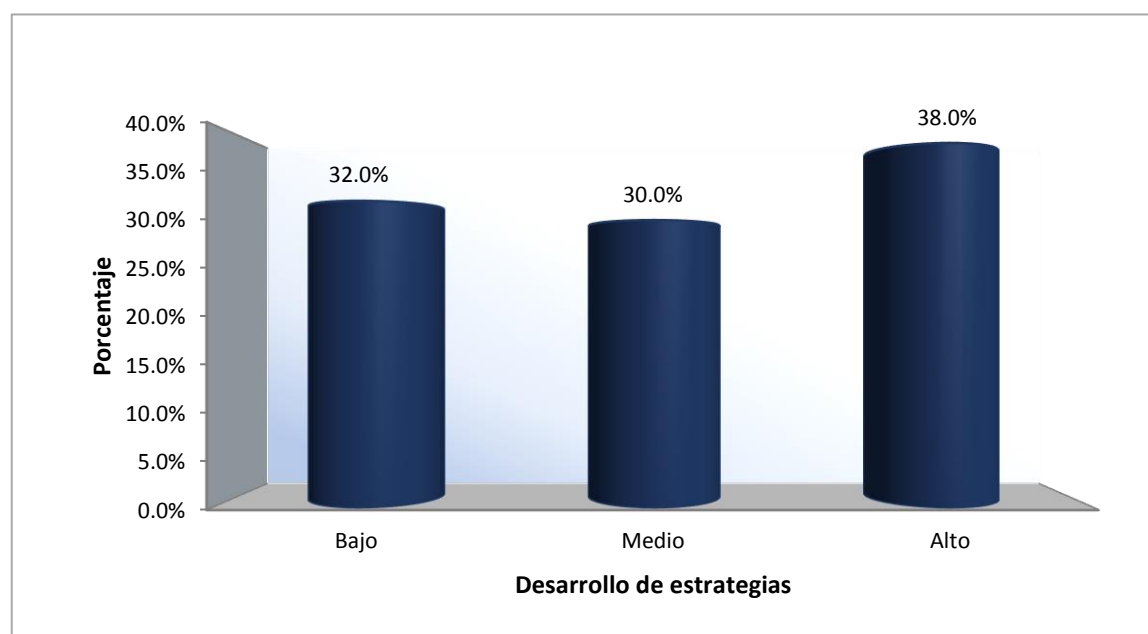


Figura 12. Distribución porcentual según percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensión desarrollo de estrategias.

Interpretación

En la presente tabla y figura observamos que 16 colaboradores que corresponden al 32,0% del universo en estudio perciben un nivel bajo en el desarrollo de estrategias, por otro lado, 15 colaboradores representados por el 30,0% de la población perciben tener un nivel medio en el desarrollo de estrategias y finalmente 19 colaboradores que representan el 38,0% de la población señalan tener un nivel alto respecto a la eficiencia.

4.4. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional, según los niveles de percepción.

Tabla 18

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de las variables gestión del conocimiento y efectividad organizacional

Gestión del conocimiento *Efectividad organizacional tabulación cruzada									
		Efectividad organizacional						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Gestión del conocimiento	Bajo	8	16,0%	6	12,0%	0	0,0%	14	28,0%
	Medio	2	4,0%	13	26,0%	8	16,0%	23	46,0%
	Alto	1	2,0%	5	10,0%	7	14,0%	13	26,0%
Total		11	22,0%	24	48,0%	15	30,0%	50	100,0%

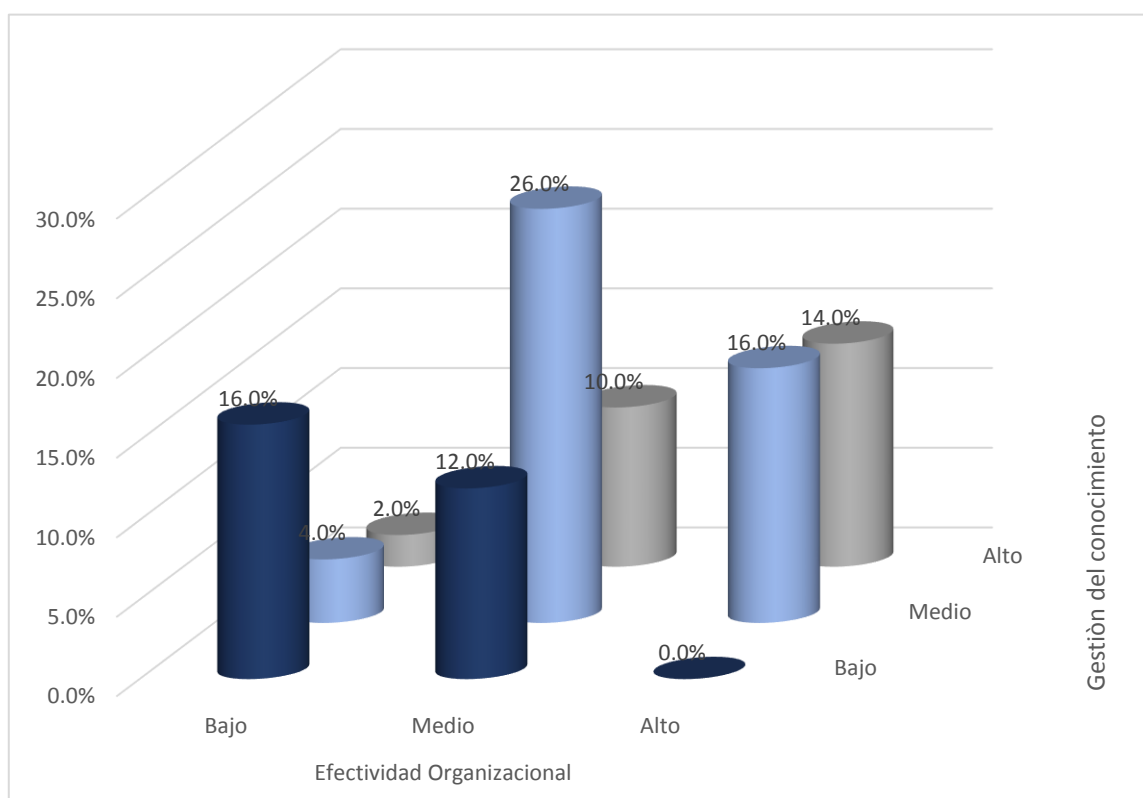


Figura 13. Distribución de porcentajes según percepción de los trabajadores sobre el nivel de las variables gestión del conocimiento y la efectividad organizacional.

Interpretación

En la presente tabla y figura se observa que el 12,0% de los trabajadores de la empresa Ecocentury S.A.C, perciben como nivel Bajo a la gestión del conocimiento y como nivel medio a la efectividad organizacional; por otro lado, el 26,0% perciben como nivel medio a la gestión del conocimiento y a la vez como nivel medio a la efectividad organizacional. Así mismo, el 14,0% señaló que la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional se ubican en los niveles altos; esta tendencia se puede visualizar en la figura 25 la cual muestra que existe una relación positiva considerable.

4.5. Resultados inferenciales

4.5.1. Prueba de la normalidad

Las variables de estudio vienen a ser gestión del conocimiento y efectividad organizacional. Entonces se somete a la prueba de la normalidad porque en realidad se desea conocer si el comportamiento de las variables es paramétrico o no paramétrico y esto nos dará un descarte de estadísticos a la hora de elegir el estadístico apropiado.

Entonces planteamos los supuestos a probar:

Variable 01: gestión del conocimiento

Ho: La distribución de la variable gestión del conocimiento es paramétrica normal.

Ha: La distribución de la variable gestión del conocimiento no es paramétrica normal.

Tabla 19

Prueba de normalidad de la variable gestión del conocimiento

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		
		Gestión del conocimiento
N		50
Parámetros normales ^{a,b}	Media	87,0600
	Desviación estándar	6,56960
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,099
	Positivo	,099
	Negativo	-,077
Estadístico de prueba		,099
Sig. asintótica (bilateral)		,200 ^{c,d}

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 24, Pruebas de normalidad en las variables en estudio, se muestra un resultado con un p-valor al 0.200 mayor al 0.05, lo cual nos permite aceptar la hipótesis nula, las cuales indican que la distribución de la variable gestión del conocimiento es una distribución paramétrica o normal, por lo tanto, se aplicará el estadístico R de Pearson.

Variable 02: efectividad organizacional

Ho: La distribución de la variable efectividad organizacional es paramétrica normal.

Ha: La distribución de la variable efectividad organizacional no es paramétrica normal.

Tabla 20

Prueba de normalidad de la variable efectividad organizacional

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		
		Efectividad organizacional
N		50
Parámetros normales ^{a,b}	Media	93,0400
	Desviación estándar	7,18547
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,134
	Positivo	,078
	Negativo	-,134
Estadístico de prueba		,134
Sig. asintótica (bilateral)		,026 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Interpretación

De acuerdo a la tabla 25, pruebas de normalidad en las variables en estudio, se muestra un resultado con un p-valor al 0.26 mayor al 0.05, lo cual nos permite aceptar la hipótesis nula, las cuales indican que la distribución de la variable efectividad organizacional es una distribución paramétrica o normal, por lo tanto, se aplicará el estadístico R de Pearson.

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury SAC, 2018.

H₁: Existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury, 2018.

Tabla 21

Análisis correlacional entre la variable gestión del conocimiento y efectividad organizacional

Correlaciones			
		Gestión del conocimiento	Efectividad organizacional
Gestión del conocimiento	Correlación de Pearson	1	,615**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Efectividad organizacional	Correlación de Pearson	,615**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

Análisis.- Como la magnitud de la correlación es de 0.615, decimos que la fuerza de la correlación es moderada y positiva, lo cual quiere decir que existe relación entre la variable gestión del conocimiento y efectividad organizacional , ahora como es positivo entonces la relación existente entre ambas variables también es directa de tal modo que a mayor sea el nivel del gestión del conocimiento , de la misma forma también se espera que la efectividad organizacional se eleve, para mayor especificidad de lo dicho anteriormente.

Decisión estadística:

La significancia de $p = 0,000$ muestra que p es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe relación significativa entre la variable Gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos - 2018

4.6. Prueba de hipótesis específicas

Correlación entre la primera dimensión y la segunda variable

Tabla 22

Análisis correlacional entre la dimensión cultura organizacional y efectividad organizacional

		Correlaciones	
		Cultura organizacional	Efectividad organizacional
Cultura organizacional	Correlación de Pearson	1	,517**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Efectividad organizacional	Correlación de Pearson	,517**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

Análisis. - Como la magnitud de la correlación es de 0.517, decimos que la fuerza de la correlación es moderada y positiva, lo cual quiere decir que existe relación baja entre la dimensión cultura organizacional y efectividad organizacional, ahora como es positivo entonces la relación existente entre ambas variables también es directa de tal modo que a mayor sea el nivel de la cultura organizacional, de la misma forma también se espera que la efectividad organizacional se eleve, para mayor especificidad de lo dicho anteriormente.

Decisión estadística:

La significancia de $p = 0,000$ muestra que p es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe relación entre la dimensión cultura organizacional y efectividad organizacional en la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018

Correlacional entre la segunda dimensión y la segunda variable

Tabla 23

Análisis correlacional entre la dimensión comunicación interna y efectividad organizacional

		Correlaciones	
		Comunicación interna	Efectividad organizacional
Comunicación interna	Correlación de Pearson	1	,408**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	50	50
Efectividad organizacional	Correlación de Pearson	,408**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	50	50

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

Decisión estadística:

La significancia de $p = 0,003$ muestra que p es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe relación entre la dimensión comunicación y efectividad organizacional en la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos-2018

Correlacional entre la tercera dimensión y la segunda variable

Tabla 24

Análisis correlacional entre la dimensión desarrollo de estrategias y efectividad organizacional

		Correlaciones	
		Desarrollo de competencias	Efectividad organizacional
Desarrollo de competencias	Correlación de Pearson	1	,763**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Efectividad organizacional	Correlación de Pearson	,763**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

Análisis.- Como la magnitud de la correlación es de 0.763, decimos que la fuerza de la correlación es alta y positiva, lo cual quiere decir que existe relación moderada entre la dimensión Desarrollo de competencias y efectividad organizacional, ahora como es positivo entonces la relación existente entre ambas variables también es directa de tal modo que a mayor sea el nivel del desarrollo de competencias, de la misma forma también se espera que la efectividad organizacional se eleve, para mayor especificidad de lo de lo dicho anteriormente, entonces realizaremos la gráfica de la correlación.

Decisión estadística:

La significancia de $p = 0,000$ muestra que p es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe relación entre la dimensión desarrollo de competencias y efectividad organizacional en la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos - 2018

Correlacional entre la cuarta dimensión y la segunda variable

Tabla 25

Análisis correlacional entre la dimensión planificación y efectividad organizacional

		Correlaciones	
		Planificación	Efectividad organizacional
Planificación	Correlación de Pearson	1	,494**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Efectividad organizacional	Correlación de Pearson	,494**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

Análisis.- Como la magnitud de la correlación es de 0.494, decimos que la fuerza de la correlación es moderada y positiva, lo cual quiere decir que existe relación moderada entre la dimensión Planificación y efectividad organizacional , ahora como es positivo entonces la relación existente entre ambas variables también es directa de tal modo que a mayor sea el nivel del desarrollo de competencias, de la misma forma también se espera que la efectividad organizacional se eleve, para mayor especificidad de lo de lo dicho anteriormente, entonces realizaremos la gráfica de la correlación.

Decisión estadística:

La significancia de $p = 0,000$ muestra que p es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, existe relación entre la dimensión planificación y efectividad organizacional en la empresa EcoCentury S.A.C. Chorrillos - 2018

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Los resultados que se han obtenido en la investigación con respecto al objetivo general: Identificar la relación que existe entre gestión del conocimiento y efectividad organizacional han sido favorables, se aprecia que de acuerdo la gestión del conocimiento se desarrolle, asimismo la efectividad organizacional crecerá. Pérez (2016) en su tesis “Gestión y medición del conocimiento en organizaciones públicas”: La gestión del conocimiento tiene el potencial de ampliar y aumentar la eficacia de la base general de conocimientos de la organización.

Asimismo, puede mencionar que la gestión del conocimiento es la organización y el desarrollo de las ideas, opiniones, experiencias que como seres humanos vamos adquiriendo, y que son importantes para la toma de decisiones, para saber cómo actuar frente a las situaciones que se nos presentan y saber gestionar medidas que brinden resultados esperados.

En cuanto al primer objetivo específico de la investigación, se encontró que existe una relación significativa entre la cultura organizacional y la efectividad organizacional. Huallani (2014) en sus tesis “Gestión del conocimiento tácito en el Instituto Nacional de Salud”: El modelo de gestión del conocimiento permitió tener un efecto positivo en la cultura organizacional, generando la socialización de los conocimientos generados por los miembros de la institución, fomentando la participación y el trabajo en equipo.

Puedo agregar a esto, que la gestión del conocimiento, es un proceso que se reinventa, de acuerdo a la experiencia que se va adquiriendo, por lo tanto, desarrolla una cultura creativa en la organización, permite mejorar constantemente los procesos, involucrando al capital humano, incentivando la participación, esto genera medida de mejora en los procesos, con el objetivo de alcanzar efectividad en nuestras tareas diarias dentro de la organización.

En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación, se encontró que existe una relación significativa entre la comunicación y la efectividad organizacional.

Nonaka y Takeuchi (1995) afirman:

Los factores necesarios para que un diseño organizativo se adecue a los parámetros de acción favorables para la generación de conocimiento son: la redundancia, la autonomía, el propósito compartido, la variedad, el margen de fluctuación creativo y la confianza. De acuerdo a la línea argumental propuesta habría que añadir a estos facilitadores: el compromiso. Éste es un elemento de adhesión que permite consolidar y reforzar el flujo comunicativo por medio del establecimiento de un objetivo compartido. (p.15)

En referencia a lo mencionado, la comunicación interna es un factor clave, para generar propósitos de mejora compartido, que genera un trabajo en equipo, esto permitirá obtener resultados esperados, y alcanzar los objetivos que como organización nos proponemos.

En cuanto al tercer objetivo específico de la investigación, se encontró que existe una relación significativa entre el desarrollo de competencias y la efectividad organizacional. Marcillo (2014) en su tesis “Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del sur de Manabí” señala que la implementación de un modelo de desarrollo de estrategias mejora el nivel de competitividad, si las decisiones que se toman son las adecuadas, previa a la información técnica a través de un mecanismo y seguimiento sistematizado de las acciones como de la estrategia de comunicación bien definida de los avances y logros obtenidos, minimizando las inconformidades del talento humano.

En referencia a lo mencionado por Marcillo en el 2014, adicionalmente menciono que el desarrollo de competencias, genera que cada individuo se conozca y desarrolle habilidades, aptitudes y actitudes que mejoren sus labores diarias dentro de la organización, esto permitirá que se fomente competitividad

entre los individuos de una organización, motivando al crecimiento personal de cada trabajador. Aumentar competitividad, desarrolla mejoras en los procesos de la organización, obteniendo efectividad organizacional.

En cuanto al cuarto objetivo específico de la investigación, se encontró que existe una relación significativa entre la planificación y la efectividad organizacional. Talledo (2013) en su tesis “Modelo de gestión del conocimiento para la planificación estratégica en los ministerios y gobiernos regionales en el Perú” realizada en Piura para optar el grado de Maestría en Dirección estratégica en tecnologías de la información, en sus conclusiones señala que la gestión del conocimiento es un sistema que permite administrar la recopilación, organización, refinamiento, análisis y diseminación del conocimiento de cualquier tipo dentro de una organización.

En relación a la planificación y efectividad organizacional, es importante gestionar el conocimiento del individuo o de los individuos, para realizar planes de acción, mejoras en los procesos o alguna otra actividad, que requiere tener una base de ideas, información y conocimiento, que permitirá planificar estratégicamente las acciones a tomar, o las decisiones que hay que tomar, para lograr una organización efectiva.

5.2. Conclusiones

En relación al objetivo general, se encontró una correlación con el coeficiente de Pearson de 0,615, con un p-valor al 0,000 >0.05 , con el cual se concluyó que existe relación significativa entre en la gestión del conocimiento y efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018

En relación al primer objetivo específico, se encontró una correlación con el coeficiente de Pearson de 0,517, con un p-valor 0,000 al >0.05 , con el cual se concluyó que existe relación significativa entre en la cultura organizacional y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018

En relación al segundo objetivo específico, se encontró una correlación con el coeficiente de Pearson de 0,408, con un p-valor al 0,003 >0.05 , con el cual se concluyó que existe relación significativa entre en la comunicación interna y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018

En relación al tercer objetivo específico, se encontró una correlación con el coeficiente de Pearson de 0, 763, con un p-valor al 0,000 >0.05 , con el cual se concluyó que existe relación significativa entre en el desarrollo de competencias y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018

En relación al cuarto objetivo específico, se encontró una correlación con el coeficiente de Pearson de 0,494, con un p-valor al 0,000 >0.05 , con el cual se concluyó que existe relación significativa entre la planificación y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018.

5.3. Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos frente al nivel de la variable gestión del conocimiento, se propone a los responsables del centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos - 2018., implementar un modelo de gestión del conocimiento, se debe evaluar el trabajo en equipo en la actualidad, asimismo si existe en la organización, personal que desarrolla liderazgo, identificar si los colaboradores brindan ideas de mejora y realizar una encuesta sobre el clima organizacional, para la mejora de la cultura organizacional.

Es importante medir y evaluar la comunicación que existe en la empresa, es necesario reportar de manera inmediata los incidentes y accidentes en la organización, asimismo el enfoque debe estar en relación al personal, medir su desempeño, la capacitación que recibe, existiendo de por medio una retroalimentación de lo aprendido.

Los puntos mencionados son importantes para implementar un modelo de gestión del conocimiento, un proceso de mejora continua, que debe involucrar a toda la organización, con el objetivo de incentivar una organización efectiva y más humana, el modelo a construir de gestión es para la organización, pero desde la organización, es decir implementar el modelo de acuerdo a la realidad de la misma organización.

Es necesario que los líderes de la organización provoquen dinámicas diferentes de trabajo, y brinden las herramientas necesarias para que el personal tanto operativo y administrativo desarrollen competencias y /o habilidades.

El modelo de gestión del conocimiento debe ser creado y no copiado, dependerá la creación del modelo de gestión del conocimiento de los objetivos que la empresa tiene.

La gerencia debe establecer los objetivos, innovar una nueva cultura organizacional y reconocer cuál es su estructura organizacional, teniendo en claro estos puntos, en el área de operaciones se debe identificar la participación laboral de cada trabajador, capturar los aportes positivos.

Difundir la participación activa de los colaboradores con nuevas ideas de mejora en la cultura o en los procesos de la organización, a partir de eso, podemos crear valor, al levantar información del comportamiento organizacional se puede empezar con el modelo de gestión del conocimiento, es importante involucrar a todas las áreas, asimismo el modelo de gestión del conocimiento durante la aplicación, se deberá monitorear, y velar por la seguridad, la calidad del proceso.

De acuerdo a los resultados obtenidos frente al nivel de la variable efectividad organizacional, se propone a los responsables del centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C, implementar un programa y talleres de efectividad organizacional con el fin de que se identifique los medios para lograr que la organización sea efectiva, además de reconocer la importancia del comportamiento y participación de cada colaborador en el proceso.

Es necesario que esté involucrada toda la organización el proceso de mejora continua.

De acuerdo a los resultados obtenidos frente al nivel de la dimensión Eficiencia, se propone a los responsables del centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C, realizar reuniones periódicas para medir la eficiencia en la organización, evaluando las horas extras que realizan los colaboradores, los costos que se genera, y los ingresos que hay en relación a las horas de trabajo que hay en la empresa.

Es necesario motivar al personal, que se encuentren activos para realizar las actividades, velando por la seguridad del personal, el medio ambiente y los recursos de la empresa.

Asimismo, se debe delegar funciones a los jefes, coordinadores, administrativos y operativos implementar equipos de trabajo, y cada equipo tenga una determinada tarea, es necesario evaluar la capacidad de las unidades que la empresa tiene, y trabajar en conjunto las áreas involucradas para usar la totalidad de la capacidad de las unidades.

La información debe llegar en simultánea a todas las áreas, para trabajar a tiempo. Se debe desarrollar un sistema de información a la que todas las áreas tengan accesibilidad de información relevante que ayude en las labores diarias dentro del trabajo.

De acuerdo a los resultados obtenidos frente al nivel de la dimensión eficacia, se propone a los responsables del centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. a realizar talleres sobre la fidelización de clientes, el trato que se debe tener con el cliente, las medidas que se deben tomar al momento de brindar algún servicio, es necesario identificar los cuellos de botella que existen en la organización e impiden a la organización obtener los objetivos trazados.

De acuerdo a los resultados obtenidos frente al nivel de la dimensión Flexibilidad, se propone a los responsables del centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. realizar programación de capacitación, en el que personal de un área conozca funciones de otra área, y puedan conocer los canales de comunicación dentro de la organización.

De acuerdo a los resultados obtenidos frente al nivel de la dimensión desarrollo de estrategias, se propone a los responsables del centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. que las estrategias que se desarrollen sean claras y precisas, que informen a todas las áreas las medidas que se tomarán para mejorar el proceso al momento de brindar los servicios de una empresa.

Es importante que el modelo de gestión del conocimiento tenga los puntos que fueron evaluados, cultura organizacional, comunicación interna, desarrollo de competencias y planificación, con el objetivo de mejorar la efectividad

organizacional, incrementando los índices de eficacia, eficiencia, flexibilidad y desarrollo de estrategias.

Por lo tanto, es importante promover la participación del personal que integran la organización, evitando la burocratización de los procesos, capacitando, motivando al personal operativo y administrativo dentro de la empresa.

**REFERENCIAS
BIBLIOGRÁFICAS**

Arceo, G. (2009). *El impacto de la gestión del conocimiento y las tecnologías de información en la innovación: un estudio en las PYME del sector agroalimentario de Cataluña* (Tesis doctoral). Universidad politécnica de Cataluña, España.

Bustínduy, I. (2010). *La comunicación interna en las organizaciones 2. 0*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books/about/La_comunicaci%C3%B3n_interna_en_las_organiza.html?id=imyM6_3Zke0C&redir_esc=y

Cameron, K. (1981). *Efectividad*. Recuperado de <https://bit.ly/2Qd6IFG>

Cejas, O. (2006). *Dirección estratégica*. Recuperado de <https://bit.ly/2MP4wlq>

Dávila, A. y Martínez, N. (1999). *Cultura en organizaciones latinas* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://bit.ly/2Lta3I>

Fernández, M y Sánchez, J. (1997). *Eficacia organizacional y competitividad empresarial*. Recuperado de <https://bit.ly/2P3vqUb>

Fuentes, J. (2012). *Rendimiento y la efectividad de la fuerza de ventas*. Recuperado de <https://bit.ly/2P8eN9Q>

Gámez, R. (2007). *Comunicación y cultura organizacional en la empresas chinas y japonesas*. Recuperado de <https://bit.ly/2MztuGb>

García, J. (1998). *La comunicación interna*. Recuperado de <https://bit.ly/2wrpEUD>

Harvard Business Review. (2003). *Gestión del Conocimiento*. Recuperado de <https://bit.ly/2PincY2>

- Hax, A. (2004). *Estrategias para el liderazgo competitivo*. Recuperado de <https://bit.ly/2NYs058>
- Hopkins. (2016). *Hacia un modelo de Gestión del conocimiento en el colegio Peruano Británico*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://bit.ly/2MkJfka>
- Huallani, S. (2014). *Gestión del conocimiento tácito en el Instituto Nacional de Salud* (Tesis de maestría). Recuperado <https://bit.ly/2QAEaWb>
- Kaufman, R. (2004). *Planificación Mega*. Recuperado de <https://bit.ly/2rhBJJT>
- Marcillo (2014). *Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del Sur de Manab*. (Tesis doctoral). Recuperado de <https://bit.ly/1Uiynky>
- Merli, G. (1997). *La gestión eficaz*. Recuperado de <https://bit.ly/2rkjR0R>
- Molina, L y Marsal. M. (2001). *Gestión del conocimiento en las organizaciones*. Recuperado de <https://bit.ly/2RxHlv9>
- Pavez, A. (2000). *Modelo de implantación de Gestión del conocimiento y tecnologías de información para la generación de ventajas competitivas* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://bit.ly/2Hjfa16>
- Payette, A. (1990). *La eficacia de los gestores y las organizaciones*. Recuperado de <https://bit.ly/2rlrioO>
- Pérez, H. (2016). *Gestión y medición del conocimiento en organizaciones públicas* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://bit.ly/2KZUhdP>
- Rabago, E. (2010). *Gestión por competencias, un enfoque para mejorar el rendimiento personal y empresarial*. Recuperado de <https://bit.ly/2ulbLa7>

Rey, F. (2003). *En busca de la eficacia del sistema de producción*. Recuperado de <https://bit.ly/2UbKYZh>

Rodríguez, G. (2013). *Red de inteligencia compartida organizacional como soporte a la toma de decisiones*. (Tesis doctoral). Recuperado de <http://digibug.ugr.es/handle/10481/29555>

Rueda, M. (2014). *La gestión del conocimiento y la ciencia de la información: Relaciones disciplinarias y profesionales* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://bit.ly/2JyLGcu>

Saavedra, R., Restrepo, O y Rojas, A. (2001). *Planificación del Desarrollo*. Recuperado de <https://bit.ly/2FY8bey>

Sagi, Luis. (2004). *Gestión por competencias*. Recuperado de <https://bit.ly/2zC9CJW>

Talledo, M. (2013). *Modelo de gestión del conocimiento para la planificación estratégica en los ministerios y gobiernos regionales en el Perú* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://bit.ly/2Ec2dFg>

Valenzuela, Y. (2015). *Sistema de gestión del conocimiento para la optimización de la relación entre los servicios y las inversiones del banco de la nación* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://bit.ly/2rrQ6eV>

Valhondo, D. (2010). *Gestión del Conocimiento: Del mito a la realidad*. Recuperado de <https://bit.ly/2mmpKs0>

Velasco, C. y Quintana. C. (2015). *Gestión del conocimiento y calidad total*. Recuperado de <https://bitly.com/>


ANEXOS

ANEXO 01

INFORME SOFTWARE ANTIPLAGIO

Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=982794808&student_user=1&u=1074575941&lang=es&ts=

feedback studio Velasquez Pajuelo ISABEL CAROLINA Gestion del conocimiento



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

“GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO DE OPERACIONES LIMA DE LA EMPRESA ECOCENTURY S.A.C. CHORRILLOS - 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR
ISABEL CAROLINA VELÁSQUEZ PAJUELO

ASESOR
WILBER HUGO FLORES VILCA

Todas las fuentes X

< Coincidencia 2 de 41 >

- Entregado a Universida... 5 %
Trabajos del estudiante: 4 trabajos
- Entregado a Universida... 3 %
Trabajo del estudiante

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

Página: 1 de 125 | Número de palabras: 19049 | Text-only Report | High Resolution | Activado

ANEXO 02

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA		INSTRUMENTOS	TÉCNICAS ESTADÍSTICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS		
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿En qué medida la cultura organizacional se relaciona con la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos - 2018? ¿En qué medida la comunicación interna se relaciona con la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018? ¿En qué medida el desarrollo de competencias de los colaboradores se relaciona con la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018? ¿En qué medida la planificación se relaciona con la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre gestión del conocimiento y efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos - 2018</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Identificar la relación que existe entre la cultura organizacional y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018 Identificar la relación que existe entre la comunicación interna y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018 Identificar la relación que existe entre el desarrollo de competencias de los colaboradores y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018 Identificar la relación que existe entre la planificación y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos - 2018</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: H1: Existe relación significativa entre gestión del conocimiento y efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: H1: Existe relación significativa entre cultura organizacional y efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018. H1: Existe relación significativa entre la comunicación y efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018. H1: Existe relación significativa entre el desarrollo de competencias y efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018. H1: Existe relación significativa entre la planificación y efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018.</p>	Tipo de investigación	Población	<p>Variable 1: Autor: Isabel Carolina Velásquez Pajuelo Año: 2018 Ámbito de aplicación: Empresarial Forma de administración: Individual y colectiva.</p> <p>Variable 2: Autor: Isabel Carolina Velásquez Pajuelo Año: 2018 Ámbito de aplicación: Empresarial Forma de administración: Individual y colectiva</p>	<p>El análisis propuesto siguió los siguientes pasos:</p> <p>Para la organización de los datos que recolectamos, se implementó una base de datos de las variables en estudios las cuales fueron sometidas a un análisis estadístico en el programa SPSS, para obtener las correlaciones.</p> <p>Para el análisis descriptivo de las variables se obtuvieron puntajes y se organizó su presentación en medias, varianzas, desviación típica, máximos, mínimos, además de su distribución, confiabilidad.</p> <p>Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se establecerá los niveles de asociación, además de la contratación de las hipótesis.</p> <p>Se presentó tablas y figuras por variable. Se reflexionó y se discutió sobre los resultados, por variables.</p> <p>Se elaboró conclusiones y recomendaciones sobre los resultados.</p>		
			Correlacional	50 trabajadores			Nivel de investigación	Tamaño de la muestra
			Cuantitativa	50 trabajadores			Diseño de investigación	Tipo de muestreo
			No experimental	No probabilístico.				

ANEXO 03

INSTRUMENTO SOBRE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL

INTRODUCCIÓN: A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

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

PARTE I: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Nº	ÍTEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
CULTURA ORGANIZACIONAL						
1	Tengo presente la misión de mi organización					
2	Los objetivos se cumplen trabajando en equipo					
3	Cuando se presenta un problema, se busca la solución en equipo					
4	Trabajo de acuerdo a las normas de la empresa					
5	Motivo en mi organización a compartir información relevante					
6	Consideran mis ideas para mejorar alguna actividad laboral					
7	Mantengo mi área de trabajo seguro, limpio y ordenado					
8	Propongo nuevas ideas para la mejora de los procesos dentro del área					
COMUNICACIÓN INTERNA						
9	La comunicación es clara, fluida y precisa entre las áreas					

10	Brindo mi punto de vista de una manera que sea entendida por todos					
11	Toda información que requiero se encuentra almacenado en la red compartida de la empresa					
12	Consulto a mis compañeros cuando desconozco un tema					
13	Recibo información de los cambios que se realizará en la organización					
14	Informo de manera inmediata los incidentes					
DESARROLLO DE COMPETENCIAS						
15	Determino tiempos para cumplir con las tareas programadas					
16	Recibo capacitación constantemente					
17	Identifico los puntos de mejora de los problemas presentados					
18	Práctico los valores establecidos por la empresa en mis labores diarios					
19	Las actividades que realizo se desarrollan con más calidad a partir de los conocimientos que voy adquiriendo					
PLANIFICACIÓN						
20	Identifico los recursos disponibles que tengo para realizar los servicios					
21	Estoy informando del plan periódico de actualizaciones del sistema de información					
22	Organizo las tareas que tengo según prioridad					
23	Establezco alternativas de solución en caso se presenten problemas					
24	Tengo claramente establecido las actividades a desarrollar durante mi día					

PARTE II: EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL

Nº	ÍTEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
EFICIENCIA						
1	Identifico los costos de las actividades que realizo					
2	El personal cumple los servicios programados dentro de sus 8 horas de trabajo					
3	El personal se encuentra motivado					
4	Identifico las actividades laborales que me toman más tiempo durante el día					
5	Existe duplicidad de esfuerzos para cumplir con las actividades diarias					
6	Se utiliza la totalidad de la capacidad de los vehículos en cada servicio					
7	Se utiliza correctamente los recursos disponibles para cada servicio					
EFICACIA						
8	Entrego en el horario indicado los reportes solicitados de mi área					
9	Brindo solución inmediata a los problemas que se presentan					
10	Se cumple con el horario indicado al cliente					
11	Se cumple con las características del servicio mencionadas al cliente					
12	Se realiza todos los servicios programados en el día					
13	Muestra el cliente conformidad de los servicios realizados					
FLEXIBILIDAD						
14	Se generan alternativas de solución ante los problemas					
15	Existe adaptabilidad del personal administrativo para trasladarse a otras áreas					
16	Existe adaptabilidad del personal operativo para trasladarse a otras áreas					

17	Se delega tareas entre los colaboradores con el fin de cumplir con los objetivos planteados					
DESARROLLO DE ESTRATEGIAS						
18	Tengo presente la visión de mi empresa					
19	Identifico cuál es mi rol dentro de la organización					
20	Me encuentro comprometido(a) con la empresa					
21	Identifico los puntos débiles de mi área					
22	Tomo medidas preventivas antes de realizar mi trabajo					
23	Organizo las actividades que tengo a través de herramientas que me ayuden a visualizarlas fácilmente					
24	Realizo un plan de acción de acuerdo a los incidentes reportados					

Eficacia Es el grado en el que se logran los objetivos y metas de un plan.	Recursos	en cada servicio Se utiliza correctamente los recursos disponibles para cada servicio																			
	Cumplimiento	Entrego en el horario indicado los reportes solicitados de mi área																			
		Brindo solución inmediata a los problemas que se presentan																			
		Se cumple con el horario indicado al cliente																			
	Servicios atendidos	Se realiza todos los servicios programados en el día																			
Conformidad del Servicio	Muestra el cliente la conformidad de los servicios realizados																				
Flexibilidad Capacidad para adaptarse con facilidad a diversas circunstancias.	Resolución de problemas	Se generan alternativas de solución ante los problemas																			
	Adaptación	Existe adaptabilidad del personal administrativo para trasladarse a otras áreas																			
		Existe adaptabilidad del personal operativo para trasladarse a otras áreas																			
Delegación de tareas	Se delega tareas entre los colaboradores con el fin de cumplir con los objetivos planteados																				
Desarrollo de estrategias Son acciones planificadas orientadas a alcanzar objetivos.	Orientación del trabajo	Tengo presente la visión de mi empresa																			
		Identifico cuál es mi rol dentro de la organización																			
		Me encuentro(a) comprometido con la empresa																			
Prevención	Identifico los puntos débiles de mi área																				

			Tomo medidas preventivas antes de realizar mi trabajo																		
			Organizo las actividades que tengo a través de herramientas que me ayuden a visualizarlas fácilmente																		
			Plan de contingencia	Realizo un plan de acción de acuerdo a los incidentes reportados																	

FIRMA DEL EVALUADOR



Activar Windows

Validación del instrumento

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Ing. Wilber H. Flores Vilca

DNI: 01324100

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


Firma del Experto Informante.
Ing. Wilber H. Flores Vilca
ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO
CIP 77059

Validación del instrumento

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NO HAY SUFICIENCIA


Opinión de aplicabilidad:

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

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

DNI: 7313481

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


Firma del Experto Informante.
Ing. Segundo Z. Vázquez Ruiz
INVESTIGACION

		en cada servicio							<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Recursos	Se utiliza correctamente los recursos disponibles para cada servicio						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Eficacia	Cumplimiento	Entrego en el horario indicado los reportes solicitados de mi área						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Brindo solución inmediata a los problemas que se presentan						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Se cumple con el horario indicado al cliente						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Servicios atendidos	Se realiza todos los servicios programados en el día						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Conformidad del Servicio	Muestra el cliente la conformidad de los servicios realizados						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Flexibilidad	Resolución de problemas	Se generan alternativas de solución ante los problemas						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Adaptación	Existe adaptabilidad del personal administrativo para trasladarse a otras áreas						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Existe adaptabilidad del personal operativo para trasladarse a otras áreas							<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Delegación de tareas	Se delega tareas entre los colaboradores con el fin de cumplir con los objetivos planteados							<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Desarrollo de estrategias	Orientación del trabajo	Tengo presente la visión de mi empresa						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Identifico cuál es mi rol dentro de la organización						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Me encuentro(a) comprometido con la empresa						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Prevención	Identifico los puntos débiles de mi área						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

Activar Windows

		Tomo medidas preventivas antes de realizar mi trabajo						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Organizo las actividades que tengo a través de herramientas que me ayudan a visualizarlas fácilmente						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Plan de contingencia	Realizo un plan de acción de acuerdo a los incidentes reportados						<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

FIRMA DEL EVALUADOR

Activar Windows

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.: DR. LUIS MARCELO QUINTOS

DNI: 40612463

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


Firma del Experto Informante.

ANEXO 04

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO DE OPERACIONES LIMA DE LA EMPRESA ECOCENTURY S.A.C. 0HORRILLOS – 2018.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN			
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION (SUFICIENCIA)		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR (CONCORDANCIA)		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM (RELEVANCIA)		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (CLARIDAD)				
									S	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO		
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Proceso que tiene como fin transmitir información desde el lugar donde se genera hasta el lugar donde se va emplear.	Cultura organizacional Características, valores y/o creencias que identifican a una organización.	Trabajo en equipo	Tengo presente la misión de mi organización																
			Los objetivos se cumplen trabajando en equipo																
			Cuando se presenta un problema, se busca la solución en equipo																
		Liderazgo	Trabajo de acuerdo a las normas de la empresa																
			Motivo en mi organización a compartir información relevante																
			Consideran mis ideas para mejorar alguna actividad laboral																
	Comunicación interna Es el intercambio de información entre dos o más personas a través de diversos medios.	Innovación	Mantengo mi área de trabajo seguro, limpio y ordenado.																
			Propongo nuevas ideas para la mejora de los procesos dentro del área																
			La comunicación es clara, fluida y precisa entre las áreas																
		Coordinación	Brindo mi punto de vista de una manera que sea entendida por todos																
			Toda información que requiere se encuentra almacenado en la red corporativa de la empresa.																
			Consulta a mis compañeros cuando desconozco un tema																
Accesibilidad de información	Recibo información de los cambios que se realizará en la organización																		

EFFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL	Reportes	Informe de manera inmediata los incidentes.													
Desarrollo de Competencias Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes del ser humano.	Puntualidad	Determino tiempos para cumplir con tareas programadas								✓	✓	✓			
	Capacitación	Recibo capacitación constantemente								✓	✓	✓			
	Desempeño	Identifico los puntos de mejora de los problemas presentados									✓	✓	✓		
		Práctico los valores establecidos por la empresa en mis labores diarios Las actividades que realizo se desarrollan con más calidad a partir de los conocimientos que voy adquiriendo									✓	✓	✓		
	Planificación	Logística	Identifico los recursos disponibles que tengo para realizar los servicios								✓	✓	✓		
		Actualización de los sistemas de información	Estoy informando del plan periódico de actualizaciones del sistema de información								✓	✓	✓		
Diseño de actividades		Organizo las tareas que tengo según prioridad Establezco alternativas de solución en caso se presenten problemas Tengo claramente establecidas las actividades a desarrollar durante mi día								✓	✓	✓			
Eficiencia Es el logro de objetivos optimizando recursos.	Personal	Identifico los costos de las actividades que realizo								✓	✓	✓			
		El personal cumple los servicios programados dentro de sus 8 horas de trabajo El personal se encuentra motivado								✓	✓	✓			
	Capacidad	Identifico las actividades laborales que me toman más tiempo durante el día Existe duplicidad de esfuerzos para cumplir con las actividades diarias Se utiliza la totalidad de la capacidad de los vehículos								✓	✓	✓			

EFFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL	Reportes	Informe de manera inmediata los incidentes.													
Eficacia Es el grado en el que se logran los objetivos y metas de un plan.	Recursos	en cada servicio Se utiliza correctamente los recursos disponibles para cada servicio									✓	✓	✓		
	Cumplimiento	Entrego en el horario indicado los reportes solicitados de mi área									✓	✓	✓		
		Brindo solución inmediata a los problemas que se presentan									✓	✓	✓		
		Se cumple con el horario indicado al cliente Se cumple con las características del servicio mencionadas al cliente									✓	✓	✓		
	Servicios atendidos	Se realiza todos los servicios programados en el día									✓	✓	✓		
	Conformidad del Servicio	Muestra el cliente la conformidad de los servicios realizados									✓	✓	✓		
	Flexibilidad Capacidad para adaptarse con facilidad a diversas circunstancias.	Resolución de problemas	Se generan alternativas de solución ante los problemas									✓	✓	✓	
Adaptación		Existe adaptabilidad del personal administrativo para trasladarse a otras áreas									✓	✓	✓		
		Existe adaptabilidad del personal operativo para trasladarse a otras áreas									✓	✓	✓		
Desarrollo de estrategias Son acciones planificadas orientadas a alcanzar objetivos.	Orientación del trabajo	Tengo presente la visión de mi empresa									✓	✓	✓		
		Identifico cuál es mi rol dentro de la organización Me encuentro(a) comprometido con la empresa									✓	✓	✓		
	Prevención	Identifico los puntos débiles de mi área									✓	✓	✓		

			Tomo medidas preventivas antes de realizar mi trabajo							✓		✓	✓		
			Organizo las actividades que tengo a través de herramientas que me ayuden a visualizarlas fácilmente							✓		✓	✓		
		Plan de contingencia	Realizo un plan de acción de acuerdo a los incidentes reportados							✓		✓	✓		



 FIRMA DEL EVALUADOR

Activar Windows

ANEXO 05

TABULACIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

ID	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4
1	4	4	4	2	2	4	2	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
2	5	5	5	3	3	4	3	5	4	5	3	5	3	3	5	5	4	3	5	5	5	3	3	4
3	5	4	5	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3
4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
5	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
6	4	4	4	2	2	3	2	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3
7	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	2	3	4
8	5	5	5	3	3	4	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3	3
9	4	3	5	3	3	4	3	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	3	5	3	3	4
10	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
11	4	4	4	2	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
12	5	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	4
13	4	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3
14	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	5	5	4	3	5	4	4	3	3	3
15	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4
16	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4
17	3	5	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3
18	5	5	5	3	3	4	3	4	3	5	3	5	3	3	4	4	5	4	5	5	5	3	3	4
19	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
20	4	4	5	3	3	4	3	3	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4
21	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	5	4	4	5	4	5	3	3	3	3
22	5	4	5	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4
23	4	3	4	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	4
24	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	2	2	4	5	4	4	4	3	3	3	2	3
25	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
26	4	4	4	3	2	4	2	3	4	5	4	5	2	3	4	5	4	3	4	4	4	3	2	4
27	3	4	5	3	3	3	3	4	5	5	3	4	2	4	5	4	4	3	3	4	5	3	3	3
28	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4
29	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	5	5	3	3	5	5	4	3	4	4	5	3	3	4
30	5	5	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	4	5	3	5	5	3	3	3	3
31	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3
32	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	5	3	3	2	5	4	4	5	4	5	4	3	3	3
33	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3
34	4	3	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	3
35	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3
36	4	4	3	2	2	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	2	2	4
37	3	3	4	2	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	4
38	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	5	4	5	4	4	5	3	3	3	3
39	5	5	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	3	5	5	4	3	3	4
40	5	3	4	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	4	4	4	5	4	5	3	4	3	3	3
41	5	5	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	4	5	3	5	5	3	3	3	3
42	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	2	2	5	4	4	3	3	3	4	2	3	3
43	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	5	3	3	2	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3
44	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3
45	4	3	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	3
46	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3
47	4	4	3	2	2	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	2	2	4
48	3	3	4	2	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	5	4	4	3	3	3	4	2	3	4
49	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	3
50	5	5	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	3	5	5	4	3	3	4

ANEXO 07

CONSENTIMIENTO DE LA EMPRESA

Chorrillos, 16 de julio de 2018

Señor(es):
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ
Panamericana Sur Km. 16.3 Villa El Salvador,

Asunto: Autorización Para Aplicación de Tesis.

De nuestra consideración:

Por medio de la presente yo, **Jonathan Eduardo Falckenheiner Soria**, identificado con DNI 42868559, Gerente General de la empresa **Century Ecological Corporation S.A.C.** ubicada en Alameda del Premio Real Mz. P1 Lt. 1 Urb. Huertos de Villa – Chorrillos / Lima. Con RUC: 20502073401.

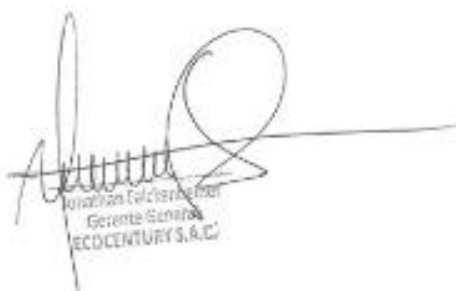
Certifica:

Que la Srta. **Isabel Carolina Velásquez Pajuelo**, identificada con DNI 74766959, se encuentra realizando su tesis denominada, "**Gestión del Conocimiento y la Efectividad Organizacional en el Centro de Operaciones Lima de la Empresa Century Ecological Corporation SAC Chorrillos – 2018**", en la presente fecha.

Se expide el presente certificado para los fines que estime conveniente.

Sin otro en particular, nos suscribimos.

Atentamente,


Jonathan Falckenheiner Soria
Gerente General
ECOCENTURY S.A.C.