



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

PROPUESTA DE MEJORA DE GESTIÓN DEL
CONOCIMIENTO Y LA EFECTIVIDAD
ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑA
EMPRESA DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO
METALMECÁNICA CASO: SOLUCIONES
ESTRUCTURALES SUJETAR, DISTRITO CALLAO, 2021.

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

HUAMAN ALIKHAN, WLADIMIR LUIS

ORCID: 0000-0003-4008-0001

ASESOR:

ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

LIMA - PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Huaman Alikhan, Wladimir Luis

ORCID: 0000-0003-4008-0001

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Satipo,
Perú

ASESOR

Estrada Diaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,
Escuela Profesional de Administración, Lima, Perú

JURADO

Mgtr. Rosillo De Purizaca, María Del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Dr. Salinas Gamboa, José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Rosillo De Purizaca, María Del Carmen

ORCID: 0000-00032177-5676

Presidente

Salinas Gamboa, José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Estrada Díaz Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy gracias a Dios por darme la vida, salud y la fortaleza de concluir satisfactoriamente mis estudios y metas personales.

A mis Padres por el inmenso amor brindado en el transcurso de mi vida y mis estudios, me apoyaron, me incentivaron, motivaron para mi desarrollo profesional.

A mis educadores, por darme una correcta formación académica a lo largo de mi carrera, por todos sus conocimientos compartidos.

El autor.

DEDICATORIA

El presente trabajo en primer lugar lo dedico a Dios a mí familia, a mi amado Hijo y a mis Padres y a todos mis familiares por el apoyo incondicional en todo este camino como estudiante y futuro profesional.

El autor.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar si la mejora de gestión del conocimiento y la efectividad organizacional permite un adecuado funcionamiento micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito Callao, 2021. La investigación fue de diseño no experimental- transversal- descriptivo- de propuesta. La población fueron todos los colaboradores de primera línea de la empresa sujetar, la muestra fue probabilística aleatoria simple de tipo censal siendo 21 trabajadores de la empresa. La técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario obteniendo los siguientes resultados: Respecto a la gestión del conocimiento que un 57,1% afirma que casi siempre se percibe en la empresa la motivación, el 57,1% afirma que casi siempre y solo un 14,3% manifiestan que siempre. Del mismo modo respecto a la efectividad organizacional se encontró que un 61,9% afirman que algunas veces, el 23,8% afirma que casi siempre y solo el 14,3% manifiesta que siempre. La investigación concluye con la determinación respecto a la variable gestión del conocimiento se encontró a el porcentaje mayoritario que afirma que casi siempre se percibe en la empresa la motivación. Del mismo modo respecto a la efectividad organizacional se encontró que un porcentaje mayoritario que afirman que algunas veces la empresa aplica estrategias buscando la eficacia del personal ofreciendo calidad de vida.

Palabras Clave: Gestión del conocimiento y efectividad organizacional.

ABSTRACT

The general objective of the research was: To determine if the improvement of knowledge management and organizational effectiveness allows an adequate operation of micro and small enterprises in the service sector, metal-mechanical sector, case: Sujetar Structural Solutions, Callao district, 2021. The research was a non-experimental, cross-sectional, descriptive and propositional design. The population was all the first line collaborators of the company sujetar, the sample was probabilistic, simple random census type, being 21 workers of the company. The technique was the survey and the instrument was the questionnaire, obtaining the following results: Regarding knowledge management, 57.1% stated that motivation is almost always perceived in the company, 57.1% stated that it is almost always perceived and only 14.3% stated that it is always perceived. Similarly, with respect to organizational effectiveness, it was found that 61.9% stated that sometimes, 23.8% stated that almost always and only 14.3% stated that always. The research concludes with the determination with respect to the knowledge management variable, it was found that the majority percentage affirms that motivation is almost always perceived in the company. Similarly, with respect to organizational effectiveness, it was found that a majority percentage stated that sometimes the company applies strategies seeking the effectiveness of the personnel, offering quality of life.

Key words: Knowledge management and organizational effectiveness.

INDICE

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de Trabajo.....	ii
3. Hoja de firma de jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria)	iv
5. Resumen y abstract	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de Figura, tabla y cuadros	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	8
2.1 Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas de la investigación	19
III. HIPÓTESIS	55
IV. METODOLOGÍA.....	56
4.1 Diseño de la investigación	56
4.2 Población y muestra	57
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores	59
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	61
4.5 Plan de análisis	61
4.5 Matriz de consistencia.....	63
4.7 Principios éticos	64
V. RESULTADOS.....	66
5.1 Resultados	66
5.2 Análisis de resultados	98

VI. CONCLUSIONES	106
Recomendaciones	109
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	110
ANEXOS	113
Anexo 1: Cronograma de actividades	113
Anexo 2: Presupuesto	114
Anexo 3: Consentimiento informado.....	114
Anexo 4: Instrumento de recolección de datos	117
Anexo 5: Hoja de Tabulación	119
Anexo 6: Figuras de resultados.....	121

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características de la motivación en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.	66
Tabla 2: Características del conocimiento en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.	67
Tabla 3: Características del clima laboral en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.	68
Tabla 4: Características de la calidad de vida como estrategia de efectividad en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.	69
Tabla 5: Características del trabajo en equipo para la efectividad en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.	70
Tabla 6: Características de la disciplina laboral para la efectividad en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.	71
Tabla 7: Elaborar una propuesta de mejora de la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.	72

Tabla 2: Características del conocimiento en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.	99
Tabla 3: Características del clima laboral en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.	100
Tabla 4: Características de la calidad de vida como estrategia de efectividad en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.	101
Tabla 5: Características del trabajo en equipo para la efectividad en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.	103
Tabla 6: Características de la disciplina laboral para la efectividad en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.	104

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Se le reconoce por el trabajo realizado.....	121
Figura 2: Se les otorga incentivos de acuerdo a la labor que realiza.	121
Figura 3: Su participación laboral y comunicación con sus superiores es constante.	122
Figura 4: Existe participación laboral con todos sus compañeros de trabajo.	123
Figura 5: Se siente usted capaz y competente al realizar sus funciones en el área que labora.	123
Figura 6: Considera usted que pone a prueba sus habilidades en el área que labora.	124
Figura 7: Tiene pleno conocimiento de la labor que desempeña.....	124
Figura 8: Se siente cómodo con las condiciones ambientales (iluminación, aire acondicionado, limpieza, servicios sanitarios) que la brinda la institución.	125
Figura 9: Considera usted que el lugar donde labora es el más adecuado a la labor que realiza.	125
Figura 10: Se siente satisfecho con la labor que desarrolla.	126
Figura 11: Considera usted que es recompensado de acuerdo a la labor que realiza.	126
Figura 12: Cree usted que su institución vela por su seguridad laboral.	127
Figura 13: Su institución promueve su desarrollo personal.....	127
Figura 14: Se siente identificado con su equipo de trabajo.	128
Figura 15: Existe comunicación efectiva con su equipo de trabajo.....	128
Figura 16: Considera que existe liderazgo dentro de su equipo de trabajo.	128

Figura 17: Para usted la puntualidad es importante a la hora de realizar sus labores.	129
Figura 18: Cree usted que existe orden y respeto a las normas y dispositivos legales dentro de su centro de labores.....	130
Figura 19: Considera que su institución vela por la presentación personal de sus trabajadores.....	130
Figura 20: Llegan a cumplir las metas que se han propuesto dentro de su Plan Operativo.	130

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la gestión del conocimiento es considerado como uno de los activos más valiosos, pero hay que explicar que, sin los individuos, la organización en sí misma no puede crear conocimiento, pero si el conocimiento no se puede compartir con otros o no se magnifica a nivel, el grupo o departamento. está perdiendo el valor colectivo de su autenticidad, cuando hablamos de organizaciones inteligentes hoy. El conocimiento es un recurso propiedad de las personas. En muchos casos, no está sistematizado, es decir, no se da cuenta de la transformación del conocimiento tácito en conocimiento explícito, por lo que solo queda en manos de las personas que lo poseen, en lugar de la propiedad de la organización. Pues son ellos quienes invierten en la formación y desarrollo de sus colaboradores.

Además, la gestión del conocimiento promueve el desarrollo de componentes organizacionales y fortalece su capacidad para obtener beneficios competitivos de los sectores en los que participan. Ante esta situación, el Estado Peruano ha implementado una política denominada "Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021", que regula la aplicación de sistemas de gestión del conocimiento en las entidades nacionales para documentar y difundir las buenas prácticas de las instituciones nacionales. De esta forma se aplica el conocimiento aprendido de la experiencia personal de las personas que laboran en las organizaciones mencionadas.

Además, para orientar la gestión pública a ser más competitiva, contribuir al desarrollo social y promover la innovación nacional, las actividades inherentes

a la gestión del conocimiento son de valor fundamental para mejorar el desempeño de los trabajadores.

Hoy en día la efectividad organizacional de una empresa es la base predominante de la productividad de la misma, pero tiende a confundirse con los valores o la misión de la misma.

La efectividad organizacional en las mypes incide directamente en la toma de una correcta decisión, pero más aun en la ejecución de una metodología institucional. Con el presente estudio se pretende desarrollar efectividad bajo el concepto de potenciar los valores individuales y engranarlos con las fortalezas organizacionales.

En la actualidad, el conocimiento es considerado como uno de los activos más valiosos, pero hay que explicar que, sin los individuos, la organización en sí misma no puede crear conocimiento, pero si el conocimiento no se puede compartir con otros o no se magnifica a nivel, el grupo o departamento. está perdiendo el valor colectivo de su autenticidad, cuando hablamos de organizaciones inteligentes hoy. El conocimiento es un recurso propiedad de las personas. En muchos casos, no está sistematizado, es decir, no se da cuenta de la transformación del conocimiento tácito en conocimiento explícito, por lo que solo queda en manos de las personas que lo poseen, en lugar de la propiedad. de la organización. Quiénes son los que invierten en la formación y desarrollo de sus colaboradores.

A nivel internacional, las pequeñas y medianas empresas ecuatorianas se dedican especialmente a la producción de bienes y servicios, que es la base del desarrollo social del país. Ya sea producción, demanda y compra de productos o

agregando valor, son la base en cuanto a riqueza y empleo, en un estudio previo dirigido por el Ministerio de Productividad (Ecuador, Ecuador, financiado por el BID), estas organizaciones representaron el 95% de las unidades productivas del país, crearon el 60% de las oportunidades de empleo, participaron en 50 % de producción, y tuvo una extensa reprocesamiento. Potencial de distribución, importante creación de empleo, suficiente adaptabilidad y flexibilidad para enfrentar el cambio (Aladi, 2018).

En las condiciones locales, algunos trabajadores han realizado mecánicamente las mismas funciones y realizado los mismos procedimientos de trabajo durante muchos años, y la mayoría de las veces no compartieron el conocimiento acumulado. Por tanto, no produce un sentido de conexión, pertenencia y compromiso emocional entre los empleados, es decir, la cultura organizacional no afecta la transmisión o recepción de conocimientos, por lo que no hay tendencia a compartir conocimientos. Este nuevo conocimiento bien diseñado no se difundirá y la entidad está preparada para ganar una desventaja competitiva.

Es por esto que el desarrollo organizacional a nivel internacional depende del comportamiento individual al interior de las empresas y este no es el mejor respecto al capital humano. Razón por la cual, las relaciones interpersonales, el liderazgo, una oportuna capacitación, sumado al desarrollo y puesta en práctica de valores individuales y grupales, procuran mejorar el trabajo en equipo al interior de la organización generando así una mayor productividad y evidenciando que el Desarrollo organizacional depende del Comportamiento individual de los integrantes de una compañía.

Guerrero (2013) manifiesta a nivel internacional cuando se trabajan en equipo, la efectividad organización incide directamente en la toma de una correcta decisión, pero más aun en la ejecución de una metodología institucional. Pretendo por esta razón, desarrollar la tesis de que la productividad depende de comunicar una 6 estrategia y desarrollarla bajo el concepto de potenciar los valores individuales y engranarlos con las fortalezas grupales.

Alegre (2019) afirma que en el Perú la efectividad organizacional, resaltan los principales recursos que tenemos para mejorar el desarrollo empresarial de una compañía; Fortaleciendo el trabajo en equipo e integrando las funciones y actividades que desarrollan las diferentes dependencias de una organización mejoramos la productividad.

En la microempresa Sujetar, no se ha priorizado la asignación de dinero en temas de formación, entrenamiento y la efectividad organizacional como un eje principal para el crecimiento de la empresa. Aplicando el enfoque de la gestión del conocimiento se obtendría mejores resultados a largo plazo, mejorando la gestión del conocimiento y aumentando los ingresos; de esta manera la microempresa plantea alcanzar sus metas sin embargo se percibe que dicha medida no es suficiente.

Otro factor que define el problema es la falta de interés de los trabajadores por minimizar los errores en los productos finales generando varios retrasos en las entregas, así también genera pérdidas económicas y pérdida de la confianza de sus clientes por la falta de efectividad. Ello se atribuye a la efectividad organizacional ya que se presume que no se sienten a gusto en su vida laboral lo que hace que su trabajo en equipo sea deficiente y por ende no exista una notable disciplina laboral,

por lo tanto, es importante implementar un mecanismo que le ayude a superar estas dificultades. A razón de ello determinaremos las características de la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional para poder establecer una propuesta de mejora.

A razón de tal cuestión se planteó el siguiente enunciado: ¿La mejora de gestión del conocimiento y la efectividad organizacional permite un adecuado funcionamiento micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito Callao, 2021? Y como objetivo: Determinar si la mejora de gestión del conocimiento y la efectividad organizacional permite un adecuado funcionamiento micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito Callao, 2021.

- Definir las características de la gestión del conocimiento en su dimensión motivación en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.
- Determinar las características de la gestión del conocimiento en su dimensión conocimiento en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.
- Describir las características de la gestión del conocimiento en su dimensión clima laboral en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.
- Definir las características de la efectividad organizacional en su dimensión calidad de vida como estrategia de efectividad en las micro y pequeña

empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.

- Determinar las características de la efectividad organizacional en su dimensión trabajo en equipo para la efectividad en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.
- Describir las características de la efectividad organizacional en su dimensión disciplina laboral para la efectividad en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.
- Elaborar una propuesta de mejora de la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.

Se justificó la investigación de acuerdo a su relevancia teórica porque cumplió con determinar las teorías de la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional, respecto a sus deficiencias estructura y comportamiento lo que permita entender y conocer de sus limitaciones posibles soluciones. De acuerdo a su relevancia practica se justificó porque permitió ofrecer conocimientos y a determinar acerca de la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional como herramienta para promover y desarrollar a la organización y permitirse asegurar la rentabilidad de las en el tiempo.

La investigación fue de diseño no experimental- transversal- descriptivo- de propuesta. La población se tomó a todos los empleados de la microempresa

Sujeta, y una muestra intencionada no probabilística de tipo censal en tal sentido se trabajó con el total de colaboradores contratados para nuestro proyecto de investigación. La técnica para el análisis de la investigación fue la encuesta, y como instrumento que se utilizó fue un cuestionario codificado en una escala de Likert.

Los resultados alcanzados en la investigación fueron respecto a la variable gestión del conocimiento que un 28,6% de los colaboradores afirman que algunas veces se percibe en la empresa la motivación, el conocimiento a aplicar manteniendo un buen clima laboral, el 57,1% de ellos afirma que casi siempre y solo un 14,3% de ellos manifiestan que siempre. Del mismo modo respecto a la efectividad organizacional se encontró que un 61,9% afirman que algunas veces la empresa aplica estrategias buscando la eficacia del personal ofreciendo calidad de vida, fomentando un buen trabajo en equipo con disciplina en su labor, el 23,8% afirma que casi siempre y solo el 14,3% manifiesta que siempre.

Concluyendo con la determinación respecto a la variable gestión del conocimiento se encontró a el porcentaje mayoritario que afirma que casi siempre se percibe en la empresa la motivación, el conocimiento a aplicar manteniendo un buen clima laboral. Del mismo modo respecto a la efectividad organizacional se encontró que un porcentaje mayoritario que afirman que algunas veces la empresa aplica estrategias buscando la eficacia del personal ofreciendo calidad de vida, fomentando un buen trabajo en equipo con disciplina en su labor. Para tal fin se propuso el plan de mejora con el fin de superar ciertos desaciertos para el desarrollo firme de la empresa.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Arzate (2019) en su investigación “*Gestión del conocimiento y eficiencia en proyectos. Caso empresa ROBUSPACK*”. Tuvo como objetivo evaluar el impacto de la gestión del conocimiento en la eficiencia de proyectos en la empresa Robuspack con motivo de la implementación de una metodología estandarizada para la administración de proyectos. Este trabajo se sustentó desde un enfoque cuantitativo y estableció un análisis comparativo de resultados de eficiencia entre el histórico y los obtenidos en una prueba piloto donde se implementó la metodología estandarizada para administrar proyectos, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario, su población fue de 12 colaboradores y trabajo con una muestra censal. Su resultado mostró en lo que refiere a la determinación de los indicadores con la metodología convencional para administrar proyectos, se hizo un análisis del histórico de proyectos en Robuspack, que involucra un total de 25 proyectos y comprenden un periodo del año 2010 al 2017. Mediante la aplicación de las fórmulas que establece la empresa para obtener los indicadores de eficiencia de proyectos, se logró obtener como resultados promediados: la eficiencia general de los proyectos con un 67%, la eficiencia en tiempo de 63%, y el indicador de eficiencia en presupuesto que fue de 71%, Al final de la investigación se concluyó que la implementación de un modelo de gestión de conocimiento tiene un impacto positivo en la eficiencia de proyectos en Robuspack, al verse

un incremento en la eficiencia general, de presupuesto y en tiempo de los proyectos.

Rocha (2020) en su investigación "*La gestión del conocimiento y el impacto en el desempeño laboral: Propuesta metodológica para las industrias desarrolladoras de software de la ciudad de Guayaquil (Master's thesis)*". Tuvo como objetivo conocer si la Gestión del Conocimiento impacta en el Desempeño Laboral de las Industrias Desarrolladoras de Software de la ciudad de Guayaquil. El alcance de esta investigación es correlacional, el diseño es tipo correlacional-causal, el estudio tiene un enfoque cuantitativo y el muestreo que se realizó fue probabilístico. La metodología que se utilizó fue el coeficiente de correlación de Kendall y de Rho de Spearman para el análisis estadístico. Los resultados de esta investigación aportan datos sobre el impacto de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral de las industrias desarrolladoras de software de la ciudad de Guayaquil. Los valores obtenidos son los siguientes: Un τ_b Kendall de 0,038 con un p valor de 0,899 > al nivel de significancia de 0,05 y con el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,121 con un p valor de 0,775 > al nivel de significación de 0,05. Estos resultados indican que no existe correlación conjunta entre las variables. Concluyendo que la gestión del conocimiento no impacta en el desempeño laboral de los empleados de las industrias desarrolladoras de software de la ciudad de Guayaquil.

Acosta (2011) en su investigación "*Implementación de un Modelo de Gestión del Conocimiento en los procesos organizacionales: Caso DISAN SA*". Tuvo como objetivo Generar un modelo de Gestión del conocimiento como

factor clave para añadir valor a los procesos organizacionales desde la comunicación en la empresa DISAN S.A. En su metodología La presente investigación se realizó por método de observación de esta forma que se basa en la observación, descripción y exploración de los factores que deben tenerse en cuenta para la eventual implementación del modelo de Gestión de Conocimiento propuesto en su resultado se evidencia acerca de cómo funciona el proceso interno de transformación. Se van allanando obstáculos, se resuelven incertidumbres acerca del proceso y todo ello es una organización, una estructuración Concluye de acuerdo con el análisis de los objetivos generales en el correspondiente diagrama relacional, el proyecto de diseño e implementación del Modelo de Gestión del Conocimiento en los Procesos Organizacionales, GCPO, genera: Aprendizaje a nivel personal Aprendizaje a nivel profesional desde la comunicación Aprendizaje a nivel organizacional Aprendizaje a nivel sectorial.

Manfredi (2012) en su investigación *“La influencia de la gestión del conocimiento en la efectividad del liderazgo organizacional”*. Tuvo como objetivo presentar un análisis acerca de la influencia de la Gestión del Conocimiento en el Liderazgo efectivo basándonos en la Teoría del Liderazgo Situacional de Hersey, P. y Blanchard. Su metodología fue cuantitativa de diseño correlacional. La técnica fue la encuesta y su instrumento un cuestionario que se aplicó a 432 altos directivos pertenecientes a empresas de una asociación empresarial del norte de Chile y a 42 altos directivos pertenecientes a organizaciones públicas de la misma Región. En su resultado los directivos de las empresas privadas evalúan sus organizaciones con niveles

promedio más que regular tanto su eficacia (media = 5,027; desviación típica = 0,537) como el proceso de aplicar conocimiento (media = 5,496; desviación típica = 1,049); en tanto que sus niveles de crear (media = 4,595; desviación típica = 1,186) y compartir (media = 4,899; desviación típica = 0,888) conocimiento son calificados como regulares por los propios directivos. Asimismo, concluimos que el liderazgo será realmente efectivo cuando el líder pueda interpretar acertadamente el nivel de desarrollo de la GC existente y adaptar su estilo de liderazgo al que dicho nivel lo requiera. Concluyó que de todos los diferentes tipos de liderazgo expuestos podemos concluir que la función de líder es una relación multidimensional y compleja que involucra al líder, a los subordinados y a las situaciones creadas por los quehaceres de la empresa, los valores sociales, las condiciones económicas, los elementos tecnológicos disponibles y las consideraciones políticas.

Antecedentes nacionales

Jara (2018) en su investigación “*Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud, 2018*”. La investigación presentó con el objetivo de demostrar que la gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud, 2018. Se utilizó como método el hipotético deductivo, con un diseño no experimental, transversal. La población estuvo constituida por los trabajadores de la sede central del Ministerio de Salud. Se utilizó el muestreo

no probabilístico de carácter censal. La construcción y validación de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido y de constructo, mediante la Técnica de Opinión de Expertos y su instrumento es el informe de juicio de expertos de las variables de estudio; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, con preguntas tipo Escala de Likert. Para la confiabilidad de los instrumentos se usó Alpha de Cronbach. Las encuestas nos permitieron recoger la muestra y demostrar las hipótesis planteadas. Su resultado muestra la prueba de verosimilitud de ambas variables dependientes nos indica la significancia de 0,000; además, la información de ajuste de modelo nos indica que ambos son adecuados; y el índice de Nagelkerke nos indica la influencia de 44,4% sobre la variable mejoramiento de la gestión pública y 24,4% sobre la variable desempeño laboral. Concluyéndose que la gestión del talento humano influye en el mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la administración central del Ministerio de Salud – MINSA, 2018.

Moscoso & Macas (2018) en su investigación “*Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en la municipalidad distrital de Papayal, Tumbes, 2018*”. Tuvo como objetivo determinar de qué manera la gestión del conocimiento contribuye a lograr la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Papayal, Región Tumbes, 2018, Se utilizó como método el hipotético deductivo, con un diseño no experimental, transversal, se aplicaron encuestas a los 20 colaboradores. Los datos fueron procesados con el programa Excel, obteniéndose los siguientes resultados respecto a las dimensiones de motivación, conocimiento, clima laboral, contenidas en gestión

del conocimiento, la calidad de vida laboral, trabajo en equipo y disciplina laboral involucradas en la efectividad organizacional fueron expresadas con 53.75%, 46.66% y 56.66%, 53.33%, 56.66% y 48.75% respectivamente; cifras preocupantes porque están representada máxime 12 colaboradores. Se concluyo que el nivel de gestión del conocimiento en alto con el 50% representado por 10 colaboradores, contribuyendo a un nivel excelente del 55% de efectividad organizacional, que implica mejorar el capital intelectual mediante la creación, difusión y transferencia del conocimiento. Asimismo, describieron los elementos y factores de las dimensiones, afirmándose que no satisfacen las expectativas, existe incumplimiento de las metas establecidas y que las autoridades de la gestión municipal de turno no han desarrollado a plenitud el potencial intelectual de los colaboradores de acuerdo a la misión institucional.

Licares & Carhuacasma (2018) en su investigación “*gestión administrativa por competencias y la efectividad organizacional del personal en Essalud Huancavelica, año 2015*”. Tuvo como objetivo conocer la relación de la gestión directiva por competencias y la efectividad organizacional del personal en ESSALUD Huancavelica al año 2016. Tipo de investigación: responde a la modalidad de un estudio factible, desarrollado bajo los parámetros del enfoque de tipo Aplicada. Para la recolección de la información se empleó la técnica de la Encuesta, con su respectivo cuestionario de preguntas para conocer la relación entre las variables de estudio; cuya escala de valoración se presentó entre: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre; el cual su aplicación estuvo dirigido al personal directivo que labora

en ESSALUD Huancavelica. La población y muestra lo constituyeron los 36 trabajadores administrativos que laboran en la institución. Los resultados de la prueba de hipótesis muestran que la relación hallada del 87% es significativamente diferente de cero ($p=0,0$) al nivel de confianza del 95% además muestra que la relación es positiva o directamente proporcional. En cuanto a la relación de la dimensión comunicación y la efectividad organizacional, el valor obtenido para dicha correlación es del 84,0% que se tipifica como positiva fuerte, que también ha resultado significativamente diferente de cero ($p=0,0$) y positiva. Concluyendo que las evidencias han corroborado la presencia de una incidencia significativa entre la gestión directiva por competencias y la efectividad organizacional del personal en ESSALUD Huancavelica al año 2015, la correlación identificada es del 87% que se tipifica como correlación positiva fuerte, la probabilidad asociada es $P(t > 10,290) = 0,0 < 5\%$ por lo que dicha correlación es significativa.

More (2018) en su investigación "*Gestión del conocimiento y cultura organizacional en la subgerencia de gestión del riesgo de desastres GORE Ica 2017*". Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la cultura organizacional en la subgerencia de gestión del riesgo de desastres del GORE de Ica en el 2017. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo y se utilizó el diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La población estuvo conformada por 76 trabajadores y se aplicó dos cuestionarios: Cuestionario Gestión del Conocimiento, el cual contó con 13 preguntas en la escala de Likert y el

Cuestionario Cultura Organizacional, que consta de 48 preguntas en la escala de Likert, los cuales brindaron información mediante sus distintas dimensiones acerca de la Gestión del Conocimiento y Cultura Organizacional y cuyos resultados se representan gráficamente. La investigación concluye que la gestión del conocimiento se relaciona significativamente con la cultura organizacional en la subgerencia de gestión del riesgo de desastres del GORE de Ica en el 2017; puesto que se obtuvo una correlación Rho de Spearman de 0,553 y con un nivel de significancia menor a 0,05, lo que represento una moderada relación entre las variables estudiadas.

Santa Cruz & Córdova (2021) en su investigación “*Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en municipalidades de la provincia de San Martín, Perú*”. Tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión del conocimiento (GC) sobre la efectividad organizacional (EO) del sector público. La metodología fue cuantitativa con un diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 220 colaboradores de las municipalidades distritales de Morales, Tarapoto y La Banda de Shilcayo de la región San Martín. Los datos se recolectaron mediante dos cuestionarios validados, uno para la GC y el otro para la EO con índices alfa de Cronbach respectivamente de 0.960 y 0.924. Se encontró en los resultados que las variables gestión del conocimiento y efectividad organizacional se encuentran en un nivel de desarrollo frecuente; es decir, las entidades han implementado una adecuada gestión del conocimiento, lo cual trae como consecuencia una adecuada efectividad organizacional; siendo respectivamente sus porcentajes de 50% y 64%. Concluyendo con una relación media entre ambas variables (Rho: 0.500

y p-valor: 0.000). Siendo las dimensiones comunicación interna, planificación y desarrollo de competencias los predictores más fuertes de la efectividad organizacional.

Antecedentes Locales

Velasquez (2018) en su investigación “*Gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones lima de la empresa Ecocentury SAC Chorrillos–2018*”. Tuvo como objetivo 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. Su resultado muestra 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. Concluyendo de acuerdo 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.

Arguello (2017) en su investigación “*Desarrollo de un modelo de gestión del conocimiento para las PYMES del sector textil de la ciudad de Riobamba*”. Tuvo como objetivo fue dar solución a situaciones o problemas concretos e identificables, además es Explicativa porque define detalladamente las formas en las cuales el conocimiento se gestiona en la cadena productiva textil de las PYMES y cuáles son los factores y las magnitudes en que interaccionan desarrollando un modelo teórico, tiene una metodología de Diseño No Experimental en razón de que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Su técnica fue la observación del fenómeno, en su resultado se describen a la variable en tres valores se hizo lo siguiente: Se calculó los valores mínimos y máximos, se halló los percentiles 33 y 66 3, se construyó los intervalos con sus respectivas categorías y finalmente se colocó en cada intervalo los valores de las variables. Concluyendo que el Modelo de Gestión del Conocimiento diseñado permite establecer que existe una influencia significativa en la Percepción de Resultados de las PYMES del sector textil de la ciudad de Riobamba, este efecto fue verificado en cada eslabón y en la cadena de suministro del sector textil de la ciudad de Riobamba con un alto grado de validez, fiabilidad y consistencia, en la prueba estadística un chi- cuadrado de 302,729 con un P-valor = 0.000, el cual es menor a 0.05 el nivel de significancia.

Quispe (2021) en su investigación “*Gestión del conocimiento e innovación organizacional en los docentes de la Universidad Nacional Federico Villarreal*”. Tuvo como objetivo correlacionar las dimensiones de gestión del conocimiento e innovación organizacional, para luego realizar una

propuesta de mejora que genere cambios estratégicos en la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV) a través de la implementación de un modelo de gestión del conocimiento. Su metodología fue cuantitativa de estudio no experimental de alcance descriptivo correlacional. Trabajo con una muestra de 299 docentes se aplicó dos cuestionarios con escala Likert para facilitar el procesamiento de los datos; estos instrumentos presentan validez y confiabilidad de 0,893 y 0,896 alfa de Cronbach. En el resultado de correlación entre gestión del conocimiento e innovación organizacional ($r=0,747$); creación del conocimiento con innovación organizacional ($r=0,536$); aprendizaje continuo con innovación organizacional ($r=0,618$); sistemas de conocimiento y retroalimentación con innovación organizacional ($r=0,671$) y gestión de competencias individuales con innovación ($r=0,603$). Para la UNFV es un desafío mejorar la calidad de los servicios que proporciona mediante la generación de nuevos conocimientos. Concluyendo que respecto a los hallazgos logrados permiten concluir que existe una relación significativa entre gestión del conocimiento e innovación organizacional en los docentes de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

Avalos, Chacchi, Yépez & Hernández (2021) en su investigación “*Gestión del conocimiento y productividad de una empresa constructora del Perú*”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del conocimiento en la productividad de la empresa CONSTRUCTORA PBG E.I.R.L. San Martín de Porres, 2020. Su metodología de investigación fue de tipo básica, diseño correlacional, transversal. La muestra estuvo conformada por 70 colaboradores, con una población censal de 70 trabajadores, con

instrumentos validados por expertos y una alta fiabilidad. La escala de percepción de la gestión del conocimiento, para el presente estudio presentó confiabilidad con Alfa de Cronbach de 0.788 indicando una fuerte consistencia interna, y la Escala de productividad, para la investigación presentó validez de confiabilidad con Alfa de Cronbach de 0.891 indicando una fuerte consistencia interna. Los resultados descriptivos de la variable gestión del conocimiento según los trabajadores el 35.7% lo considera deficiente, el 42.9% los considera regular y el 21.4% es considerado como eficiente; en la dimensión Creación del conocimiento, el 28.6% lo considera deficiente, el 50.0% los considera regular y el 21.4% es considerado como eficiente; en la dimensión Transferencia del conocimiento el 25.7% lo considera deficiente, el 45.7% los considera regular y el 28.6% es considerado como eficiente; en la dimensión Aplicación del conocimiento el 28.6% lo considera deficiente, el 42.9% los considera regular y el 28.6% es considerado como eficiente. Los resultados ayudaron a concluir que la gestión del conocimiento se relaciona con la productividad se relacionan moderadamente con un (Rho 0,622 y p-valor 0,000)

2.2. Bases teóricas de la investigación

Variable 1: Gestión del conocimiento

Gestión

Heredia (1985), señala que "*El asesoramiento es la acción y el efecto de realizar tareas con cuidado, esfuerzo y viabilidad que conducen a una explicación*". Por su parte, Rementería (2008), afirma que "*Es el desarrollo*

maestro orientado a establecer los objetivos y la estrategia para su afirmación, demostrando la relación de estructuras, ampliando el marco de progresión y ejecutando la organización del personal". Mora (1999), en lo que le concierne, afirma. Dos niveles del tablero: uno recto o regular, indistinto del asociativo, como indica que las jefaturas son "*el plan de pasos que se dan para instar a una comunicación o para lograr una cosa determinada*" y uno más que se reconoce como portador, como líder de actividades, para hacer patrones de progreso.

Posteriormente, podemos conceptualizar el cuadro de mandos como el plan de actividades organizadas y cambiadas por una pareja, terminadas con empuje, intento y utilidad hacia la consecución de ese objetivo.

Datos informativos

Guedez (2003), afirma que los datos son la capacidad de estructurar y adaptar los datos para organizar el pensamiento profundo y las respuestas abiertas a las demandas explícitas del entorno. En esta línea, Nonaka y Takeuchi (1995), expresan que los datos no son sólo la administración de la información, sino además el doble tratamiento de las percepciones, impulsos y presentimientos para convertirlos en ejercicios o componentes.

Muñoz y Riverola (2003) aluden a "*la información como la capacidad de atender a una determinada disposición de asuntos*", mientras que Koulopoulos y Frappaolo (2001) caracterizan la información como una variable consistente de creación, que comienza y vive en la persona.

Entendiendo la información como la capacidad de ordenar, procesar y absorber información, convertirla en datos y hacerla emerger en artículos, arreglos de asuntos o esencialmente guiar actividades.

Tipos de información

Brooking (1997), muestra que la información puede ordenarse en

a. Información esperanzadora (Why): Alude a la información de visión, objetivo y visión del mundo. Esta información tiene una parte expresa, pero está en un nivel muy básico implícita. Nos ayudan a reconocer lo que es concebible y a hacer nuestros propios objetivos y cualidades.

b. Información eficiente (Qué): Alude a la información sobre el marco, el plan y la estrategia de referencia. Es una información fundamentalmente expresa. Recurrimos a ella para investigar el pensamiento y elaborar nuevas metodologías y elecciones.

c. Información realista (cómo): Alude a la información relacionada con la dirección independiente y la información objetiva. Son viables y, fundamentalmente, inequívocas.

d. Información programada: alude a la información sobre la actividad informatizada. La mayor parte de ella se transforma a la larga en información inferida.

Delors (1996), en lo que a él respecta, la ordena de la siguiente manera:

- i. Saber-Conocer: Alude a los instrumentos de obtención, información y revelación. Este tipo de información es la razón para averiguar cómo se aprende.

- ii. Habilidad: Comprende el saber incorporar nuestra perspicacia y de esta manera tener la opción de incidir en nuestro clima de prontitud o de intercesión.
- iii. Saber vivir: Alude a la revelación de los demás, la conjunción, la colaboración y la inversión en el ámbito público, el arbitraje y la meta, la cooperación, etc.

Tiwana (2002) también considera que existen cuatro niveles o tipos de información experta:

1. Know-what (saber): Se trata de la información intelectual, que es fundamental pero que no existe.
2. Habilidad (Know how): Alude a la capacidad de trasladar la información intelectual a las tareas cotidianas, a la realidad.
3. Saber por qué: Es la información que subyace a la pericia y nos permite mediar en circunstancias oscuras.
4. Care-Why: Se dirige a uno mismo espoleando la inventiva existente en la cultura autoritaria. Es la información más desconcertante y, en consecuencia, la más difícil de gestionar.

Definiciones de la Gestión del conocimiento

Al respecto Chiavenato (2009)

La gestión del conocimiento (GC), es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada

organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

Otter y Cortez (2003), mencionan:

Que la gestión del conocimiento, es manejar, administrar y aprovechar la información y para ello debe formar y reorganizar el capital Intelectual de una organización con el propósito de desarrollar la capacidad de aprender y generar conocimiento nuevo o mejorar el que existe.

Por su parte García (2003), indica:

Esa información el tablero es el arreglo de las actividades metódicas que se coordinan para hacer la información, intercederla, dispersarla, y moverla dentro y fuera del ajuste instructivo. Por otra parte, sólo aquellas asociaciones que han percibido el potencial que tiene la información y su organización y uso satisfactorio, han puesto en marcha proyectos únicos relacionados con la información de los ejecutivos.

En tanto Belly (2004), afirma que:

“La gestión existe como práctica organizacional desde hace muchos años, en la época industrial lo que se gestionaba era lo tangible, hoy en la era del conocimiento se gestiona lo intangible”, así según Murray (2007), es la práctica de forma selectiva, de la aplicación de los conocimientos, de las experiencias anteriores a la toma de decisiones de

actividades actuales, con el propósito expreso de mejorar la eficacia de la organización, todos elementos intangibles de una organización.

Así mismo Carballo (2006), ostenta:

Que es el conjunto de prácticas, apoyadas en una serie de herramientas, técnicas y metodologías, que permiten a la empresa identificar cuáles son los conocimientos más adecuados para llevar a cabo sus actividades presentes y desarrollar sus planes futuros, además de conseguir la disponibilidad de dichos conocimientos, dentro o fuera de la organización, protegiendo esos conocimientos y garantizando su disponibilidad. En el mismo orden Davenport (1999), la define “*como el proceso sistemático de encontrar, seleccionar, organizar, extractar y presentar la información de manera que mejore la comprensión de un área específica de interés para los miembros de una organización*”.

Por último, podemos coincidir en que la información de los ejecutivos alude a la interacción deliberada, que se mantiene mediante un conjunto de dispositivos, métodos e instrumentos, cuyos ejercicios se ajustan constantemente a la búsqueda, la seguridad, el almacenamiento y la utilización competente de la información.

Objetivos de la gestión del conocimiento

Peluffo y Contreras (2002), observan que la información que los ejecutivos buscan tras los objetivos de acompañamiento:

- a. Poner en marcha la capacidad de obtener los datos y la información que necesita una asociación a través de aparatos para investigar los datos y reforzar la capacidad de reacción ante los pensamientos obtenidos a partir de esos datos y la información que tienen.
- b. Supervisar la información jerárquica y el aprendizaje autorizado para fortalecer el sistema institucional que llevará a cabo técnicas de mejora a medio y largo plazo.
- c. Fabricar estructuras coordinadas más productivas, de cara al desarrollo de los destinos, cuya ayuda será la información esencial que dará adecuación y seguridad al ciclo.
- d. Crear una base mecánica satisfactoria para la situación y el espacio específicos en los que se aplicará, a través de la cual fluirá la información, asociando todas las regiones, explotando los mejores encuentros y las maneras por las que se sobrevivieron o abordaron los errores más incesantes. De este modo, es posible ocuparse de los problemas con mayor rapidez y ajustarse con mayor destreza.

Pavez (2000), además, llama la atención sobre el hecho de que, con una información competente, se pueden lograr los siguientes objetivos

- a. Formar un procedimiento de grado autoritario para el giro, la obtención y el uso de la información.
- b. Llevar a cabo procedimientos de información organizados.
- c. Promover la mejora persistente de los procesos empresariales con acentuación en la edad y uso de la información.

- d. Seguir y evaluar los logros adquiridos con la utilización de la información.
- e. Reducir la duración de los procesos en el avance de nuevos elementos, en la mejora de los existentes y en la mejora de las respuestas a los problemas.

Disminuir los gastos relacionados con la redundancia de errores.

La información en el tablero, por lo tanto, como una técnica para la competencia y la eficiencia jerárquica, infiere la comprensión de que este debe ser un sistema que incluya a toda la asociación y no simplemente un aspecto de ella.

Gradillas (2003) muestra que los destinos fundamentales de la información de los ejecutivos se exponen

- a. Analizar y separar las necesidades de datos, construir los instrumentos y espacios significativos para adquirir, almacenar, proponer y mover los datos dentro de la recolección y adecuar los datos según sus requerimientos y tendencias.
- b. Mejorar y fomentar los flujos de datos actuales en todos los ciclos para ampliar la utilidad en el trabajo diario. Aprovechar la experiencia y el límite que los asociados han adquirido a lo largo de su vocación.
- c. Explotar los datos existentes de la manera más adecuada. Separar los datos que están dispersos entre las personas de una afiliación o

asociación de datos. Fundamentalmente, se trata de hacer más valiosos los datos existentes.

- d. Renovar los datos de las personas y de la relación mediante procesos de aprendizaje. Es fundamental aprender más rápido y aplicar los nuevos datos de la forma más viable posible.
- e. Transformar los datos de las personas en una disposición común de la afiliación. Es fundamental que los datos solitarios se acumulen. Esto acaba con los riesgos de falsedad y acelera el desarrollo de datos útiles.
- f. Alinear las habilidades y capacidades individuales hacia objetivos compartidos, ya sea con los existentes o con los nuevos que puedan surgir para trabajar en la cima.

Factores para el éxito de la gestión del conocimiento

Arceo (2009), especifica la presencia de algunas variables básicas para la recepción fructífera de la información el tablero, estos elementos han sido distinguidos por diversos creadores, incluyendo Skyrme y Amidon (1997), Davenport (1999), Liebowitz (1999), que puede ser dicho, como regla general, para discutir los elementos no exclusivos similares, para ciertas distinciones sin embargo el encuentro en el acompañamiento: Liderazgo los ejecutivos y la ayuda administrativa, la cultura, la metodología y la razón, conectada con la lucidez de la visión y la lengua, los activos, los ciclos y los ejercicios, la preparación y la escolarización, el activo humano los ejecutivos, las

innovaciones de los datos, la inspiración, el marco jerárquico y el marco de la estimación del QA.

Davenport y Prusak (2000) llaman la atención sobre el hecho de que los atributos que acompañan deben ser utilizados para caracterizar la realización de los ejecutivos de la información:

- a. Expansión de los activos designados a la empresa, incluyendo la fuerza de trabajo y el plan financiero.
- b. Ampliación del volumen de contenido y utilización de la información.
- c. Posibilidad de que la tarea se apoye más allá de un par de personas explícitas, es decir, que el emprendimiento sea un impulso institucional más que singular.
- d. Comodidad a nivel institucional con las ideas de "información" e "información el tablero".
- e. Alguna prueba de ejecución monetaria, ya sea para el propio movimiento de información de los directivos o para la asociación en su conjunto. Esta conexión puede no estar totalmente determinada y podría ser sólo perspicaz.

Los pilares de la información del consejo

Salazar (2003), indica que los pilares de los datos de los jefes pueden ser abordados de la siguiente manera:

- a. Las personas: En el desarrollo de la información el consejo, las personas son una parte fundamental. La evaluación de este ángulo

incluye tanto el nivel de datos de las personas sobre la información como su afirmación, cambio y representación, así como su motivación para el seguimiento de dicha información.

- b. Contexto: El contexto se considera tanto el estilo de vida como el clima de la afiliación. El clima es el entorno en el que los ciclos de la era de los datos van a ser cambiados o mejorados por el impulso de la Gestión del Conocimiento. El estilo de vida tiene que ver con las características propias y pertinentes de la afiliación, sus costumbres, el "hecho" del estado de cosas y el entorno específico vivido por el punto de vista del personal.
- c. Los datos: La fuerza motriz de la Gestión del Conocimiento debe establecerse sobre la presencia de datos pasados, un almacén o archivo de información cimentado, con el objetivo de que las personas puedan aprender y aplicarlo a su experiencia, y así, hacer que los nuevos datos sean útiles para la afiliación.
- d. Innovación: Establece una influencia potenciadora de la Gestión del Conocimiento, un acelerador de la cooperación, una guía para salvar la experiencia de una afiliación que trabaja en torno a un clima justo y medio de la era de los datos.

La información la interacción de los ejecutivos

León, Castañeda y Sánchez (2007), demuestran que la información a los directivos es un proceso clave a gran escala en las asociaciones que se dispone como un enorme manantial de manos superiores. Observan que pocos

creadores han explicado diferentes propuestas para dividir la información del consejo en etapas, pasos o ciclos.

Existen numerosas recomendaciones, cada una de ellas con sus particularidades, pero sin duda destacan creadores como Castañeda (2006), que sugiere los ciclos primarios que conforman la información del consejo como un proceso fundamental a gran escala en las asociaciones:

1. Conversión

Es intrínseca a toda la información que los ejecutivos procesan, ya que antes de lograr la información jerárquica, es importante fomentar la información individual implícita, para luego jugar la transformación que se tuerce a través del ciclo: socialización (implícita a inferida), exteriorización (no dicha a expresa), mezcla (inequívoca a inequívoca) y disfraz (expresa a implícita). La idea de transformación, a la que se tiende en esta única situación, es mucho más amplia y pone de relieve el curso continuo que sigue la información, durante el cual se cambia una y otra vez de lo inferido a lo expresado, así como a la inversa. No se considera información externa que la junta procesa, pero puede investigarse desde dos perspectivas centrales:

- a. Aborda en su traducción más impresa: un modelo libre que refleja los cuatro tipos de transformación de los recursos, como indica su método de articulación en el proceso a gran escala se acercó y que garantiza la formación de la información jerárquica de la conexión en los diversos niveles sociales (individuo, montón, asociación).

- b. Es importante para los ciclos que a menudo están conectados con los de la información los ejecutivos: reconocer, anclar, procurar o crear, dependiendo de la situación, para a lo largo de estas líneas llevar a cabo clasificar, almacenar, transmitir y utilizar.

2. Distinguir la prueba:

La identificación de la información es uno de los ciclos vitales de la información de los ejecutivos; sin embargo, no es atendido por todos los creadores, tal vez sobre la base de que se ve como evidente. Es esencial subrayar que sin un examen previo del estado de la información autorizada y del clima, el ciclo no es productivo. Sea como fuere, a pesar de que está excluido entre los ciclos, es considerado por ciertos creadores como el período primario de información el tablero. La prueba reconocible de la información autorizada permite decidir: los agujeros de información existentes en el establecimiento, las fuentes de información y los métodos de comercio y las directrices comprendidas para ello.

3. Amarre, aprovisionamiento y mejora

Estas tres etapas, que establecen la médula de las asociaciones de aprendizaje, son evidentemente elitistas entre sí, ya que cuando se actúa sobre una sola de ellas en las asociaciones, ésta puede dar lugar a una segunda o tercera etapa, ya que, por ejemplo, incluso a partir de la información existente o adquirida, se puede crear nueva información. La utilización de cualquiera de estas tres etapas está directamente relacionada con las consecuencias del

avance anterior (Identificación), de ahí que podamos hacer referencia a tres circunstancias

- a. Si la información está en la asociación, debe ser asegurada a través de técnicas que le permitan mantener la información, y actualizarla.
- b. Si la información está en el clima de autoridad, debe ser procurada.

Si la información está en cualquiera de las dos variantes anteriores, debe crearse en la asociación actual.

Por lo tanto, y para llevar a cabo la metodología adecuada, es de esencial importancia contar en las asociaciones con el detalle de planes, proyectos o tareas que permitan asegurar la información existente, obtener la de los socios y cultivar nueva información, es decir, coordinar y reaccionar ante cualquiera de las tres circunstancias referidas anteriormente.

4. Codificación

Sugiere la recepción de sistemas satisfactorios para transformar la información en datos que puedan ser utilizados por los individuos de la asociación. La codificación se refiere a la forma más común de cambiar la información en un arreglo que hace posible su preservación y movimiento como datos. Hay aparatos que son valiosos para organizar un tipo particular de información, por ejemplo, los gráficos de flujo, la formación de buscadores maestros, manuales, etc.

No se trata de hacer que la información se exprese en datos, para que se comparta se necesitan actividades que traten esta información para que esté realmente disponible. Entre estas actividades, que son las más normales en

vista de su manejabilidad, está la agrupación de dicha información, una interacción que parte directamente de los términos, por ejemplo, expertise (saber cómo), know-what (saber qué), know-who (saber quién), know-why (saber por qué).

5. Capacidad

Cuando se maneja la información, hay que asegurarse de que el recurso está guardado para que no sea difícil de buscar y recuperar. Es esencial destacar que lo principal es que la información se guarde de forma que, cuando sea importante, se recuerde su realidad y dónde se guardó. Además, hay formas y aparatos que permiten la capacidad de la información: archivo de información, conjuntos de datos de contenido, registro de los marcos ejecutivos, conjuntos de datos representativos (información, preparación, encuentros, etc.) y escritura particular, entre otros.

6. Difusión

El objetivo de esta etapa es trasladar la información al lugar donde generalmente se requiere, en la oportunidad ideal y con la calidad necesaria. Une a los individuos con datos inequívocos, ya sea a través de conjuntos de datos o de diferentes tipos de almacenes, y permite la colaboración de individuo a individuo, ideal para compartir los procedimientos prescritos. La calificación se realiza entre los recursos disponibles: Reuniones de intercambio, reuniones de investigación, círculos de calidad, redes de formación, visitas interdepartamentales, ocasiones de aprendizaje para compartir información

explícita y encuentros, y marcos de correspondencia de largo recorrido (correo) o de reacción rápida (charla, discusiones y registros de conversación, a través del teléfono, etc.)

Esta progresión consiste en transformar la información individual en información jerárquica para una mejor ejecución, incrementar el capital académico y alejarse del peligro anteriormente mencionado de la desgracia autoritaria con la carencia del maestro.

7. Utilizar

Establece la demostración de la aplicación de la información a un tema determinado. La crítica producida por la utilización de la información permite evaluar la utilidad genuina de la fuente. Permítenos tomar nota de que la información se supervisa para su utilización, pero además ocurre que a través de la aportación que proporciona esta actividad puede volver a ser la etapa inicial para la producción de nueva información.

8. Estimación

La actividad productiva de la información que los ejecutivos procesan sin duda se suma a ampliar ampliamente el capital académico de las asociaciones, posteriormente las asociaciones buscan continuamente reconocer nuevas técnicas para medirlo.

La razón de esta estimación es saber si los activos inmateriales de la asociación se incrementan, mejoran o muestran una gran u horrible exhibición. Cuando se habla de la estimación de la información, generalmente se reflexiona

sobre la estimación del capital académico, sin embargo, es valioso e importante medir la exposición de los procesos de información y con los resultados adquiridos, para mejorar los efectos de la información del tablero en las asociaciones y distinguir su ejecución efectiva o inadecuada. Se trata de un avance pasado a la estimación del capital académico, que sin duda se suma para ampliarlo fundamentalmente.

No obstante, creadores significativos como Probst, Raub y Romhardt (2001) expresan que es inimaginable esperar objetividad donde debe haber estimación, por ejemplo estimar la presentación de los procesos de información alude a evaluar intermitentemente el valor de los impulsos relacionados con la información que los ejecutivos ensayan respecto a su compromiso con el giro autoritario, para confirmar en el campo los resultados relacionados con los factores que se han establecido en los estándares de exposición.

Rodríguez (2005) afirma que la información que la junta requiere el avance de los ciclos para montar un arreglo de progreso y logro en la exposición general de la asociación. Esta interacción debe partir de distinguir lo que se hace y lo que la asociación sabe hacer, reconociendo lo que se necesita más adelante y cuánta información debe ser accesible. De esta manera, los pasos centrales del ciclo de información de la junta directiva son

a. Prueba reconocible:

Probst, Raub, y Romhardt (2001), muestran que en esta progresión la asociación distingue justo la información que es útil. Además Castañeda (2006), afirma que, a partir de este hallazgo fundamental, las asociaciones que

supervisan la información pueden afrontar la técnica adecuada en capacidad de: amarrar, ganar o crecer por separado para cada situación. A través de esta interacción, la información fundamental e intra-autoritaria sigue en el aire comparable a la información existente y requerida.

b. Asegurar

La forma más común de obtener información inferida a través del intercambio de introducciones orales, archivos, manuales y costumbres, añadiendo información novedosa a la base de información agregada movida por la asociación. Probst, Raub y Romhardt (2001), sobre el aseguramiento de la información, señalan que es el ciclo a través del cual las asociaciones deciden la forma más factible de obtener el recurso. Considerando que la información se comunica a través de los datos y que éstos deben quedar registrados en archivos que ayuden a las actividades de la asociación, se llama la atención sobre el hecho de que cualquier marco que supervise la información debe tener datos e informar a los marcos de la junta para la mejora del proceso de aseguramiento de la información.

c. Transferencia

Según Probst, Raub y Romhard (2001), dicen que la información se mueve a través de actividades privadas y, en este sentido, esta interacción puede producirse desde un foco de transmisión de información a una o unas pocas reuniones explícitas de personas, y dentro de las reuniones y grupos de trabajo de la asociación o entre personas. La forma más idónea de hacer circular

la información es haciendo que los canales casuales dependan de la confianza y la colaboración. Como refieren Davenport y Prusak (2001), el movimiento de la información incluye dos actividades. La actividad principal se centra en la transmisión y la segunda en la ingesta por parte de ese individuo o reunión. No obstante, si la información no se consume, no se ha movido, por lo que es importante tener en cuenta tanto el medio que se utilizará para la dispersión de los datos (canal), como el tipo de comunicación.

d. Uso

Barnes (2010) caracteriza el uso de la información como la acción que controla la información existente para producir nueva información o para lograr su externalización. Es decir, la forma en que el uso de la información se encuentra casi al final del ciclo no es tan evidente como parece, ya que esta área es relativa, a la luz del hecho de que los ciclos de prueba reconocible, aseguramiento y apropiación de la información están en línea todo el tiempo con las necesidades. De esta manera, el uso puede ser la última pieza de información el tablero o la etapa de inicio de otro curso de la era de la información.

Dimensiones de la Gestión del Conocimiento

a) Dimensión 1: Motivación.

Daedamun (2003) afirma que la motivación se manifiesta en el reconocimiento hacia el colaborador con un adecuado incentivo

salarial que permite la participación como empleado y como persona en la organización.

Indicador 1: Reconocimiento.

Daedamun (2003) afirma que la organización al colaborador se le reconoce por el trabajo realizado y su calidad de entregable.

Indicador 2: Incentivo Salarial.

Daedamun (2003) afirma que es el otorgamiento de incentivos de acuerdo a la excelente labor que realiza el colaborador.

Indicador 3: Participación.

Daedamun (2003) afirma que es la participación laboral y comunicación con sus superiores y se torna constante. Del mismo modo manifiesta la existencia de la participación laboral con todos sus compañeros de trabajo.

b) Dimensión 2: Conocimiento.

Daedamun (2003) manifiesta que el conocimiento es parte fundamental que el empleado necesita manifestar como es su competencia en el área mostrando habilidades para el puesto y sobre todo conocimiento de la labor que desempeña.

Indicador 1: Competencias. Daedamun (2003) afirma que es el sentimiento, capacidad y lo competente de realizar sus funciones en el área que labora.

Indicador 2: Habilidades. Daedamun (2003) afirma que es como el empleado considera que se pone a prueba sus habilidades en el área que labora.

Indicador 3: Conocimiento. Daedamun (2003) afirma que es el pleno conocimiento de parte del empleado sobre la labor que desempeña en su área de trabajo.

c) Dimensión 3: Clima Laboral.

Daedamun (2003) define al clima laboral como el medio o ambiente laboral en el que se desempeña, desempeñando una labor adecuada a lo que conoce y sobre todo que se sienta satisfecho con la labor que desempeña.

Indicador 1: Medio ambiente laboral.

Daedamun (2003) afirma que es importante que el colaborador se encuentre cómodo contando con buenas condiciones en su ambiente laboral como es una buena iluminación, aire acondicionado, limpieza y servicios sanitarios.

Indicador 2: Labor adecuada

Daedamun (2003) afirma que es como el empleado considera el ambiente donde labora es el adecuado para desempeñar mejor sus habilidades.

Indicador 3: Satisfacción laboral.

Daedamun (2003) afirma que es cuando el empleado percibe una satisfacción del centro de sus labores en el que disfruta su trabajo y brinda un buen desempeño.

Variable 2: Efectividad organizacional.

Marchesnay (1993) muestra que la posibilidad del trabajo es vista como la asociación entre los resultados obtenidos y los medios utilizados para lograrlos, prestando poca atención al grado de consistencia de las personas de la relación en cuanto a los resultados procurados; como alude Arthur (1992) "*La evaluación de la ejecución es el ciclo por el cual se evalúa la apertura global del especialista*". Por otra parte, Kinicki (2003) insinúa la practicidad como la satisfacción de los objetivos: la asociación entre el resultado y la suposición, en este sentido y coincidiendo con lo anterior Reddín (2009) plantea que la suficiencia es cuánto se ajusta el agente a los resultados.

En consecuencia, por trabajo la adecuación se percibe como el límite o la capacidad de cumplir un objetivo de nivel caracterizado o deseado, y para el que se han enviado actividades clave, por ejemplo la conexión entre los resultados logrados y los propuestos. La viabilidad

incluye la competencia y la adecuación. Es decir, ser convincente infiere ser poderoso y productivo simultáneamente, e intentar avanzar en los activos.

Grupo (2014)

Que un individuo excepcionalmente convincente se distinga por:
Ser proactivo, poniendo lo primero de todo: Coordinar nuestras necesidades, pensar en el beneficio mutuo, Antes que intentar ser conseguido, comprender; sinergizar: Trabajar colectivamente, infiere viabilidad, confianza y desarrollo y afinar la sierra: Mantener y satisfacer la amplia gama de diversas propensiones a proceder".

Evaluación de la viabilidad jerárquica

Silly (2011), indica que:

La fase inicial de la comprensión de la viabilidad jerárquica es conocer los objetivos y procedimientos autoritarios, al igual que la idea de ajustar el plan a las diferentes posibilidades. Los objetivos jerárquicos abordan la justificación de la presencia de una asociación y los resultados que busca para lograrlos. La viabilidad autorizada es la medida en que una asociación cumple sus objetivos.

La adecuación (o eficacia) es una idea amplia. Ciertamente, piensa en una serie de factores a nivel de autoridad y de departamento. La adecuación estudia en qué medida se cumplen numerosos objetivos, oficiales o funcionales. La productividad es una idea más pequeña que se refiere a las operaciones internas de la asociación. La eficacia autoritaria es la cantidad de activos utilizados para crear una unidad de actividad. Puede estimarse perfectamente como la proporción entre las contribuciones y los rendimientos. Si una asociación logra un determinado grado de resultado con menos activos que otra, se la considerará más competente. De vez en cuando, la competencia es un indicio de la adecuación, aunque, en diferentes asociaciones, no existe ninguna relación entre la productividad y la viabilidad. Una asociación puede ser excepcionalmente competente y no cumplir sus objetivos porque fabrica un producto que no interesa.

Además, una asociación puede cumplir sus objetivos de beneficio y ser derrochadora. Los esfuerzos por aumentar la competencia, especialmente mediante la reducción extrema de los gastos, también pueden hacer que la asociación tenga menos éxito. Es difícil decidir la viabilidad general de las asociaciones porque son enormes, diferentes y están divididas. Realizan numerosos ejercicios al mismo tiempo, persiguen diferentes objetivos y producen diversos resultados, algunos de ellos de forma intencionada y otros de forma accidental. Los supervisores deciden los marcadores que deben estimarse para mostrar la viabilidad de sus asociaciones. Los estudios y las revisiones han

observado que numerosos jefes luchan con la idea de evaluar la idoneidad en función de atributos que no se ajustan a una estimación cuantitativa inflexible. Sea como fuere, los directores de clasificación de una parte de las organizaciones impulsoras actuales han encontrado mejores enfoques para cuantificar la viabilidad, incluida la utilización de signos "*delicados*" como la devoción de los clientes y el empoderamiento de los trabajadores.

La gerencia y la efectividad organizacional

Gareth (2008), explica:

Que debido a que los gerentes son responsables de la utilización de los recursos organizacionales de tal manera que maximice la capacidad de una organización para crear valor, es importante comprender cómo evalúan el desempeño organizacional. Los investigadores que analizan lo que los directores generales y gerentes hacen han señalado que el control, la innovación y la eficiencia son los tres procesos más importantes que los gerentes utilizan para evaluar y medir su eficacia y la de sus organizaciones a la hora de crear valor.

En esta situación única, el control implica tener el control del clima exterior y ser capaz de atraer activos y clientes. El avance implica fomentar las habilidades y capacidades de una asociación para que pueda encontrar nuevos elementos y ciclos. Además, implica planificar y realizar nuevas construcciones y sociedades autorizadas que mejoren la

capacidad de una organización para cambiar, ajustar y desarrollar aún más su forma de trabajar. La competencia implica crear oficinas de creación actuales mediante la utilización de nuevos avances en materia de datos que puedan suministrar y apropiarse de los artículos de la organización de una manera oportuna y financieramente inteligente.

También implica presentar procedimientos, por ejemplo, marcos de datos basados en Internet, administración de la calidad absoluta y marcos de existencias en el momento oportuno para seguir desarrollando la utilidad. Para evaluar la viabilidad de la asociación en cada una de estas tres dificultades, los administradores pueden adoptar una de estas tres estrategias. Una asociación es competente si (1) es capaz de vincular habilidades y activos escasos e importantes fuera de la asociación (enfoque de activos externos); (2) coordina de forma imaginativa los activos con las habilidades de los trabajadores para avanzar en los artículos y ajustarse a las necesidades cambiantes de los clientes (enfoque de marcos internos); y (3) convierte de forma productiva las habilidades y los activos en mano de obra y productos terminados (metodología especializada).

Las metodologías descritas por Gareth (2008) se explican a continuación:

El enfoque de los activos externos: el control.

Esta metodología permite a los administradores estudiar el grado de productividad con el que una asociación supervisa y controla su clima

exterior. Por ejemplo, la capacidad de la empresa para influir en los discernimientos de los socios en apoyo de su y obtener una evaluación positiva de los socios externos es vital para los jefes y para la resistencia de la asociación. Asimismo, la capacidad de la asociación para utilizar su circunstancia actual y asegurar los activos escasos e importantes es una señal más de su control del clima. Para medir el grado de control del clima, los administradores utilizan marcadores como el valor de las acciones, los beneficios y las ganancias de la empresa, que contrastan la presentación de su asociación y la de otras organizaciones. Los administradores vigilan el valor de las acciones de su organización por el efecto que tiene en las suposiciones de los inversores. Esencialmente, en su esfuerzo por captar clientes y evaluar la presentación de su asociación, los administradores reúnen datos sobre la naturaleza de los artículos de su organización en contraste a la de sus competidores.

El enfoque de los marcos internos: el desarrollo

Facilita que los administradores estudiar la capacidad y el funcionamiento productivo de una asociación. Para ser productiva, una asociación requiera de una construcción y una costumbre que permita la versatilidad y las reacciones de inmediato a las circunstancias naturales cambiantes. Asimismo, la asociación debe ser adaptable con el objetivo de agilizar la navegación y fabricar rápidamente artículos y administraciones. La capacidad de desarrollo de una asociación incluye

el tiempo que se tarda en tomar una decisión, en poner nuevos artículos a la venta al público y en organizar los ejercicios de varias oficinas.

La metodología especializada: la competencia

Permite a los directores evaluar la eficacia con la que una asociación puede transformar una medida adecuada de habilidades y activos autorizados en trabajo y productos terminados. La viabilidad especializada se estima en función de la utilidad y la eficacia (la proporción de los resultados con respecto a los insumos). Así, por ejemplo, un aumento de la cantidad de unidades entregadas sin utilizar trabajo adicional demuestra un aumento de la utilidad, al igual que una disminución del gasto de trabajo o materiales necesarios para crear cada unidad de resultado.

Las medidas de eficacia son señales objetivas de la amplitud de los trabajos de creación de una asociación. Para ello, es típico que los supervisores de la línea de creación midan la productividad en todos los periodos de la asociación utilizando marcadores como la cantidad de cosas defectuosas o material desperdiciado. Justo cuando encuentran formas de ampliar la utilidad, se compensan los costes reducidos. En las asociaciones de ayuda, en las que no se fabrican grandes productos, los jefes de línea miden la productividad utilizando marcadores, por ejemplo, la cantidad de ofertas por especialista o la extensión del producto vendido frente a los artículos devueltos para juzgar la utilidad del agente. Para la mayoría de los trabajos, sin tener en cuenta la complejidad, existe una

estrategia para evaluar la eficacia o la ejecución. En varias condiciones, las recompensas propuestas a los agentes y a los directores están estrechamente vinculadas a la mejora de la utilidad, por lo que es crucial elegir las medidas adecuadas para evaluar la suficiencia. La mentalidad y la motivación de los delegados, así como la energía para participar, son factores igualmente importantes que influyen en la utilidad y la eficacia.

Dimensiones de la efectividad organizacional

a) Dimensión 1: Calidad de vida

Chiavenato (2009) define la calidad de vida organizacional en proporción a lo que se le recompensa por la labor, la seguridad que se percibe del puesto y la oportunidad del desarrollo personal del colaborador.

Indicador 1: Recompensas

Chiavenato (2009) afirma que es como el colaborador considera que es recompensado de acuerdo a la labor que realiza.

Indicador 2: Seguridad laboral

Chiavenato (2009) afirma que es como al colaborador se le asegura que en su institución vela por su seguridad laboral.

Indicador 3: Desarrollo personal

Chiavenato (2009) afirma que es cuando al colaborador se le ofrece la oportunidad de promover su desarrollo profesional en la empresa como la línea de carrera.

b) Dimensión 2: Trabajo en equipo

Chiavenato (2009) afirma que el trabajo en equipo viene con la identificación con la empresa, una comunicación oportuna y de confianza reconociendo al líder de equipo y sus disposiciones.

Indicador 1: Identificación.

Chiavenato (2009) afirma que el modo en el que el colaborador se identifica con su equipo de trabajo dispuesto a brindar lo mejor de su labor.

Indicador 2: Comunicación.

Chiavenato (2009) afirma que cuando se manifiesta comunicación constante y efectiva entre los miembros de su grupo de trabajo para su coordinación.

Indicador 3: Liderazgo.

Chiavenato (2009) afirma que se reconoce el liderazgo de quien asuma las riendas del equipo de trabajo respetando y coordinando para un beneficio común.

c) Dimensión 3: Disciplina laboral

Chiavenato (2009) comenta que la disciplina laboral está ligada a que los colaboradores cultiven la puntualidad en su centro laboral, el orden en el área que desempeña, su presentación dentro

del establecimiento y el cumplimiento de las metas que se le plantea.

Indicador 1: Puntualidad.

Chiavenato (2009) considera la puntualidad como un medio de respeto y aprovechamiento óptimo de tiempo en el que se desarrolla un trabajo para un correcto desarrollo de la empresa.

Indicador 2: Orden.

Chiavenato (2009) afirma que el orden es uno de los puntos claves de la disciplina en el que se implantan normas y dispositivos legales dentro de su trabajo.

Indicador 3: Presentación personal.

Chiavenato (2009) afirma que la presentación y distinción de sus trabajadores es esencial en la organización para poder ser identificados de manera oportuna.

Indicador 4: Cumplimiento de metas.

Chiavenato (2009) afirma que el cumplir metas o trabajo por resultados compromete al trabajador a cumplir y producir en un tiempo determinado y medir su desempeño

Mypes

Definición de una Mype

Según Ley 28015 (2003) una micro y pequeña empresa tiene el siguiente concepto:

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad monetaria constituida por una marca o persona física genuina, bajo una afiliación o negocio que los dirigentes ponderan en la sanción así, cuya justificación de ser es dinamizar actividades de extracción, comercio, creación, comercialización de producto o plan de organizaciones. En este momento esta Ley sugiere la abreviatura MYPE, está implicando a las Micro y Pequeñas Empresas, que sin importar su tamaño y características, tienen un tratamiento equiparable en esta Ley, además del marco laboral que es aplicable a las Microempresas.

Entonces, en ese punto, se caracteriza que las Mypes son unidades monetarias que se describen por tener diversos tamaños y cualidades individuales, las Mypes se componen legal o normalmente, sin embargo tienen una razón similar para dar solidez financiera a las personas.

Significado de una Mype

Las Mypes son unidades monetarias que se describen por tener varios tamaños y atributos individuales. Los Mypes se componen legítima o normalmente, sin embargo, tienen una razón similar para dar solvencia financiera a los individuos.

Agrupación de organizaciones miniatura, pequeñas y medianas

Tal como lo indica la Ley 30056 (2013) estas organizaciones tienen necesidades específicas para su ordenamiento las cuales son:

- Emprendimiento miniatura: tratos anuales hasta la medida más extrema de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Pequeño emprendimiento: negocios anuales más notables que 150 UIT y hasta la mayor medida de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Medio emprendimiento: negocios anuales más destacados que 1.700 UIT y hasta la medida más extrema de 2.300 UIT. (p.3)

Estas organizaciones se ordenan y ensamblan por sus tratos y además por la cantidad de colegas, se debe considerar que la expansión o disminución de las sumas establecidas por aún en el aire por los servicios de economía.

Cualidades de las Mypes

Como indica el periódico El Peruano (2019), los atributos que concurren en este tipo de organizaciones suelen ser los siguientes

- Alma emprendedora: las empresas miniatura e independientes se retratan por tener un alma que persigue sus logros y planifica sus actividades, sin temer a la decepción.
- Productiva: Las mypes son organizaciones hechas básicamente a la luz de que el beneficio que ofrecen es atractivo y son de extraordinaria necesidad en una nación donde no hay mucho interés por el trabajo.

- Crean trabajo: Llamadas motor monetario, producen puestos vacantes en el área privada, y presentan un enorme pedazo del mercado laboral.
- Crean más adelante: Las microempresas tienen la certeza de desarrollar aún más su eficacia y su situación en el mercado.

REMYPE

Como indica la Sunat (2019) la motivación de este sistema es:

Certificar que una unidad financiera califica como miniempresa o pequeña empresa. Aprobar el reconocimiento de la miniatura y pequeña empresa a las ventajas. Registrar los emprendimientos en miniatura e independientes y clasificar su estatus en consecuencia. (p.9)

El alistamiento sirve para caracterizar el mype, enchufa sus ventajas y además sus compromisos.

Necesidades para inscribirse en la ley del remype

Según Sunat (2019) se muestran las necesidades que acompañan.

En todo caso lo anterior, se debe considerar que la MYPE que demande su inscripción y recién esté iniciando su acción monetaria o no cuente con mano de obra empleada, podrá inscribirse brevemente en el REMYPE, teniendo un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente a la fecha de inscripción, para reclutar y alistar a sus trabajadores en el REMYPE bajo el régimen laboral único establecido en la Ley o el régimen laboral global o el comparativo, para contar con la inscripción autorizada. Si no se presenta dicho término sin presentar los datos, no se concederá el alistamiento autorizado.

Hay que hacer referencia a que este tipo de organizaciones deben tener un RUC y algo así como un socio en las finanzas.

Beneficios de la formalización de las Mypes

Como indica el documento El Peruano (2019) la formalización generará las siguientes ventajas

- a) Régimen Laboral Especial: las mypes y los compañeros de equipo tienen un RLE para construir condiciones agradables para sus trabajadores.
- b) Régimen Especial de Salud: todo el personal docente que trabaja en la microempresa tiene el privilegio de ser recordado por el SIS, aceptando solo la mitad de los costos.
- c) Sistema de Pensiones: La afiliación a este marco es discrecional para todos los representantes, siempre y cuando no hayan sumado a ningún marco de rentas. Para las pequeñas organizaciones es obligatorio.
- d) Acompañamiento laboral: respecto a esta ventaja, las valoraciones laborales, autorizaciones y revisiones de trabajo tendrán un tiempo de rectificación y se darán igualmente de forma directa.
- e) Compras al Estado: los puestos de administración, el suministro de mercancías, las asesorías establecidas a través de un convenio con el Estado, tienen una cantidad modesta de la suma establecida en el convenio.

- f) Formación: Las MIPYMES se acercan a una reducción de impuestos que no supera el tres por ciento de la suma establecida en la financiación de sus representantes.
- g) Recuperación anticipada del IGV: aquellos ejercicios que produzcan mano de obra y productos pueden ser descontados mediante notas de crédito a través del IGV.
- h) Factura Negociable: las solicitudes discutibles pueden ser utilizadas como garantía para obtener liquidez; cabe destacar que no tiene impactos de cargo.

III. HIPÓTESIS

La mayoría de los proyectos de exploración tienen hipótesis, que son fundamentalmente las suposiciones que resultarían del emprendimiento donde la teoría podría ser exacta, por lo que una especulación es una estimación aproximada.

Al respecto Hernández-Sampieri y Torres (2018). Expresan que no todos los proyectos de exploración deben tener hipótesis ya que depende de la forma de abordaje que se realice, por ejemplo, en el trabajo de investigación descriptivo no necesita de hipótesis ya que su metodología es la percepción y la recopilación de información, para distinguir el objetivo general planteado en la articulación del tema del emprendimiento.

En la presente investigación *propuesta de mejora de gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones Estructurales Sujetar, Distrito Callao, 2021*. No se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva- de propuesta.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La investigación fue de diseño no experimental-transversal- descriptivo- de propuesta.

De Acuerdo al autor Hernández, Fernández & Baptista (2006). En su libro de metodología de la investigación define que *“La investigación no experimental es el estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”*.

Ávila, Cueva, Gonzales y Martínez. (2019) afirman que una investigación no experimental *“Se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere el objeto de investigación”* (p.5)

Fue no experimental, porque no se manipuló deliberadamente a las variables gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones Estructurales Sujetar, Distrito Callao, 2021. Solo se observe conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Al respecto los investigadores Hernández-Sampieri & Torres (2018), en su libro dicen que el diseño transaccional o llamado también transversal es aquel que: recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Fue transversal, porque el estudio de investigación *propuesta de mejora de gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones Estructurales Sujetar, Distrito Callao, 2021*. Se desarrolló en un espacio y tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin, específicamente el año 2021.

Hernández, Fernández & Baptista (2006). Describe que los estudios descriptivos permiten especificar las propiedades, las características y todos los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que podemos investigar.

Fue descriptivo, porque solo se describió las características de las variables *gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones Estructurales Sujetar, Distrito Callao, 2021*.

Fue de propuesta, porque se elaboró un plan de mejora a los resultados de la investigación titulada: *Propuesta de mejora de gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones Estructurales Sujetar, Distrito Callao, 2021*.

4.2 Población y muestra

Población:

Ventura (2017) la población llega a ser un conjunto de todos los casos que concuerden con específicas determinaciones.

Para consolidar la población se tomó a todos los colaboradores de primera línea de la microempresa Sujetar del sector servicio, rubro metalmecánica caso: soluciones estructurales sujetar, distrito callao, 2021. Siendo un total de 21.

Muestra:

Según Ventura (2017) la muestra censal supone la obtención de datos de todas las unidades del universo. Los datos se recogen en una muestra que representa el total del universo, dado que la población es pequeña y finita.

La muestra fue no probabilística de tipo censal dado que se tomó al total de la población de estudio, que consta de 21 colaboradores de la microempresa Sujetar del sector servicio, rubro metalmecánica caso: soluciones estructurales sujetar, distrito callao, 2021.

Criterios de Inclusión:

- a. Personal que se encuentran laborando.

Criterios de exclusión

- a. Personal de limpieza.
- b. Personal de seguridad.
- c. Clientes.
- d. Proveedores.
- e. Gerente.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE		DEFINICIÓN OPERACIONAL				
DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN		ESCALA DE MEDICION		
		DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Gestión del Conocimiento	Según Daedamun (2003) se percibe como la motivación de: crear, adquirir, retener, mantener, utilizar y procesar el conocimiento antiguo y nuevo ante la complejidad de los cambios manteniendo un buen clima laboral para poder ponerlo al alcance de cada empleado la información que necesita en el momento preciso para que su actividad sea efectiva.	Motivación	Daedamun (2003) afirma que la motivación se manifiesta en el reconocimiento hacia el colaborador con un adecuado incentivo laboral que permite la participación como empleado y como persona en la organización.	Reconocimiento	Se le reconoce por el trabajo realizado.	Likert
				Incentivo salarial	Se les otorga incentivos de acuerdo a la labor que realiza.	
				Participación	Su participación laboral y comunicación con sus superiores es constante. Existe participación laboral con todos sus compañeros de trabajo.	
		Conocimiento	Daedamun (2003) manifiesta que el conocimiento es parte fundamental que el empleado necesita manifestar como es su competencia en el área mostrando habilidades para el puesto y sobre todo conocimiento de la labor que desempeña.	Competencias	Se siente usted capaz y competente al realizar sus funciones en el área que labora.	
				Habilidades	Considera usted que pone a prueba sus habilidades en el área que labora.	
				Conocimiento	Tiene pleno conocimiento de la labor que desempeña.	
		Clima Laboral	Daedamun (2003) define al clima laboral como el medio o ambiente laboral en el que se desempeña, desempeñando una labor adecuada a lo que conoce y sobre todo que se sienta satisfecho con la labor que desempeña.	Medio ambiente laboral	Se siente cómodo con las condiciones ambientales (iluminación, aire acondicionado, limpieza, servicios sanitarios) que la brinda la institución.	
				Labor adecuada	Considera usted que el lugar donde labora es el más adecuado a la labor que realiza.	
				Satisfacción laboral	Se siente satisfecho con la labor que desarrolla.	

Efectividad organizacional	La efectividad organizacional es la eficacia del personal que trabaja dentro de la organización la cual es necesaria para la organización funcionando el individuo con una labor y satisfacción laboral conteniendo en ello la calidad de vida del colaborador así como el trabajo en equipo y su disciplina laboral (Chiavenato, 2009)	Calidad de Vida	Chiavenato (2009) define la calidad de vida organizacional en proporción a lo que se le recompensa por la labor, la seguridad que se percibe del puesto y la oportunidad del desarrollo personal del colaborador.	Recompensas	Considera usted que es recompensado de acuerdo a la labor que realiza.
				Seguridad laboral	Cree usted que su institución vela por su seguridad laboral.
				Desarrollo Personal	Su institución promueve su desarrollo personal.
		Trabajo en equipo	Chiavenato (2009) afirma que el trabajo en equipo viene con la identificación con la empresa, una comunicación oportuna y de confianza reconociendo al líder de equipo y sus disposiciones.	Identificación	Se siente identificado con su equipo de trabajo.
				Comunicación	Existe comunicación efectiva con su equipo de trabajo.
				Liderazgo	Considera que existe liderazgo dentro de su equipo de trabajo.
		Disciplina Laboral	Chiavenato (2009) comenta que la disciplina laboral está ligada a que los colaboradores cultiven la puntualidad en su centro laboral, el orden en el área que desempeña, su presentación dentro del establecimiento y el cumplimiento de las metas que se le plantea.	Puntualidad	Para usted la puntualidad es importante a la hora de realizar sus labores.
				Orden	Cree usted que existe orden y respeto a las normas y dispositivos legales dentro de su centro de labores.
				Presentación personal	Considera que su institución vela por la presentación personal de sus trabajadores.
				Cumplimiento de metas	Llegan a cumplir las metas que se han propuesto dentro de su Plan Operativo

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En la investigación la técnica que se utilizó fue la encuesta, la cual se seleccionó para la recolección de datos.

Según Torres, Paz y Salazar (2019) indica que *“Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en un arte, en una ciencia o en una actividad determinada, en especial cuando se adquieren por medio de su práctica y requieren habilidad”*.

Instrumentos

Para Torres, Paz y Salazar (2019) *“Los instrumentos de investigación son los recursos que el investigador puede utilizar para abordar problemas y fenómenos y extraer información de ellos: formularios en papel, dispositivos mecánicos y electrónicos que se utilizan para recoger datos o información”*.

Para la recolección de datos de la investigación se utilizó como instrumento al cuestionario el cual fue elaborado teniendo en cuenta las dimensiones de las variables del marco teórico y el cuadro de operacionalización. Siendo un total de 20 preguntas 10 de gestión de conocimiento y 10 de efectividad organizacional.

4.5 Plan de análisis

Según Mattar (2017) Un plan de análisis de datos lo ayuda a reflexionar sobre los datos que se recopiló, para qué los utilizará y cómo los analizará. La planificación del análisis puede ser una inversión de tiempo muy valiosa.

Para redactar el análisis se utilizó una base de datos en el programa Excel 2018, el programa estadístico SPSS (Statistical package for the social sciences) versión 21 para poder obtener las frecuencias, y posteriormente analizar la distribución de las frecuencias con sus respectivas figuras, se utilizó también el programa de Microsoft Word versión 2018 para la elaboración del trabajo de investigación y el programa de Power Point versión 2018 para la realización de la ponencia, asimismo se utilizó el programa Turnitin para medir el nivel de plagio.

4.7 Principios éticos

La investigación se rigió de acuerdo a Uladech (2021). Cuya resolución se aprobó por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH católica, de fecha 13 de enero del 202. Cuyas disposiciones mencionan:

Protección a las personas: Se protegió a las personas partícipes de la investigación respetando su privacidad, no se reveló su identidad y como lo solicitaron, no se colocaron datos personales como números telefónicos y dirección del domicilio en el trabajo de investigación. Asimismo, no se tomó fotografías de su imagen porque no otorgaron la autorización respectiva. Se comunicó a cada representante del negocio que los datos proporcionados solo serían usados para la ejecución de la investigación y que, si deseaban ya no otorgar información requerida según el consentimiento informado y cuestionario, podrían hacerlo sin ningún tipo de inconveniente.

Libre participación y derecho a estar informado: El cuestionario se aplicó después de dar a conocer el propósito de la investigación, la petición de participación hacia el representante, lectura del documento, su aceptación y firma en el consentimiento informado. Además, se aclararon las dudas relacionadas a la información que brindaron, recalcándoles la confidencialidad de sus datos.

Beneficencia no maleficencia: Se aclaró a los representantes y al público que su participación a través de la información brindada no les ocasionaría daño alguno y se respetó sus peticiones. Además, no se interrumpió en horas de labor, se esperó a que estuvieran libres y no estén atendiendo a

algún cliente, así se evitó causarles algún tipo de inconveniente o malestar. También se dio a conocer la importancia que tenía su participación en el trabajo de investigación.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Como forma de contribución al medio ambiente, se preservó la naturaleza y evitar la tala excesiva de árboles, se aplicará el cuestionario utilizando papeles reciclados, los cuales contendrán las preguntas a realizar. Además, se utilizará la energía eléctrica moderadamente, se evitó que la laptop de uso para el trabajo de investigación quede cargando por largas horas.

Justicia: Se otorgó un trato cordial a todos los representantes y clientes de los negocios participantes de la investigación, indicándoles la causa e importancia de la encuesta y su colaboración; además, se entregó un modelo de consentimiento informado igual para todos y se aplicaron las mismas preguntas a cada uno de ellos. También se indicó que, si deseaban conocer los resultados de la investigación, se les haría llegar una copia de la información.

Integridad científica: Se informó a cada participante de la investigación que los datos proporcionados como el nombre y apellido solo se contemplarían en el consentimiento informado y, la razón social y dirección del negocio sí se encontrarían en el trabajo de investigación. También se comunicó que las respuestas brindadas en el cuestionario serían confidenciales. Finalmente, se pidió permiso a los representantes de las micro y pequeñas empresas para tomar fotografía a la parte externa de su establecimiento, se hizo tal acción solo en los negocios que concedieron la autorización.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de la motivación en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.

Motivación	N	%
Se le reconoce por el trabajo realizado.		
Nunca	1	
Muy pocas veces	4	4.80
Algunas veces	9	19.00
Casi siempre	3	42.90
Siempre	4	14.30
Total	21	19.00
Se les otorga incentivos de acuerdo a la labor que realiza.		
Nunca	0	
Muy pocas veces	2	0.00
Algunas veces	7	9.50
Casi siempre	9	33.30
Siempre	3	42.90
Total	21	14.30
Su participación laboral y comunicación con sus superiores es constante.		
Nunca	0	
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	8	0.00
Casi siempre	13	38.10
Siempre	0	61.90
Total	21	0.00
Existe participación laboral con todos sus compañeros de trabajo.		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	2	9.50
Algunas veces	9	42.90
Casi siempre	4	19.00
Siempre	6	28.60
Total	21	100.00

Nota: Datos recopilados de los trabajadores de Soluciones estructurales

Sujetar, distrito callao, 2021

Tabla 2

Características del conocimiento en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.

Conocimiento	N	%
Se siente usted capaz y competente al realizar sus funciones en el área que labora		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	2	9.50
Algunas veces	4	19.00
Casi siempre	12	57.10
Siempre	3	14.30
Total	21	100.00
Considera usted que pone a prueba sus habilidades en el área que labora.		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	1	4.80
Algunas veces	7	33.30
Casi siempre	6	28.60
Siempre	7	33.30
Total	21	100.00
Tiene pleno conocimiento de la labor que desempeña.		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	6	28.60
Casi siempre	9	42.90
Siempre	6	28.60
Total	21	100.00

Nota: Datos recopilados de los trabajadores de Soluciones estructurales

Sujetar, distrito callao, 2021

Tabla 3:

Características del clima laboral en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.

Clima Laboral	N	%
Se siente cómodo con las condiciones ambientales (iluminación, aire acondicionado, limpieza, servicios sanitarios) que la brinda la institución.		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	4	19.00
Algunas veces	4	19.00
Casi siempre	9	42.90
Siempre	4	19.00
Total	21	100.00
Considera usted que el lugar donde labora es el más adecuado a la labor que realiza.		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	1	4.80
Algunas veces	6	28.60
Casi siempre	14	66.70
Siempre	0	0.00
Total	21	100.00
Se siente satisfecho con la labor que desarrolla.		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	2	9.50
Algunas veces	5	23.80
Casi siempre	11	52.40
Siempre	3	14.30
Total	21	100.00

Nota: Datos recopilados de los trabajadores de Soluciones estructurales

Sujetar, distrito callao, 2021

Tabla 4

Características de la calidad de vida como estrategia de efectividad en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.

Calidad de Vida	N	%
Considera usted que es recompensado de acuerdo a la labor que realiza.		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	3	14.30
Algunas veces	9	42.90
Casi siempre	4	19.00
Siempre	5	23.80
Total	21	100.00
Cree usted que su institución vela por su seguridad laboral.		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	4	19.00
Algunas veces	7	33.30
Casi siempre	5	23.80
Siempre	5	23.80
Total	21	100.00
Su institución promueve su desarrollo personal.		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	13	61.90
Casi siempre	3	14.30
Siempre	5	23.80
Total	21	100.00

Nota: Datos recopilados de los trabajadores de Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021

Tabla 5:

Características del trabajo en equipo para la efectividad en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.

Trabajo en equipo	N	%
Se siente identificado con su equipo de trabajo.		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	6	28.60
Algunas veces	11	52.40
Casi siempre	4	19.00
Siempre	0	0.00
Total	21	100.00
Existe comunicación efectiva con su equipo de trabajo.		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	6	28.60
Algunas veces	9	42.90
Casi siempre	3	14.30
Siempre	3	14.30
Total	21	100.00
Considera que existe liderazgo dentro de su equipo de trabajo.		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	4	19.00
Algunas veces	11	52.40
Casi siempre	6	28.60
Siempre	0	0.00
Total	21	100.00

Nota: Datos recopilados de los trabajadores de Soluciones estructurales

Sujetar, distrito callao, 2021

Tabla 6:

Características de la disciplina laboral para la efectividad en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.

Disciplina Laboral	N	%
Para usted la puntualidad es importante a la hora de realizar sus labores.		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	3	14.30
Algunas veces	10	47.60
Casi siempre	4	19.00
Siempre	4	19.00
Total	21	100.00
Cree usted que existe orden y respeto a las normas y dispositivos legales dentro de su centro de labores.		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	13	61.90
Casi siempre	4	19.00
Siempre	4	19.00
Total	21	100.00
Considera que su institución vela por la presentación personal de sus trabajadores.		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	0	0.00
Algunas veces	13	61.90
Casi siempre	3	14.30
Siempre	5	23.80
Total	21	100.00
Llegan a cumplir las metas que se han propuesto dentro de su Plan Operativo		
Nunca	0	0.00
Muy pocas veces	2	9.50
Algunas veces	8	38.10
Casi siempre	8	38.10
Siempre	3	14.30
Total	21	100.00

Nota: Datos recopilados de los trabajadores de Soluciones estructurales

Sujetar, distrito callao, 2021

Tabla 7:

Elaborar una propuesta de mejora de la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.

Gestión del Conocimiento			
Problemas encontrados - Resultados	Surgimiento del Problema	Acción de mejora	Responsable
Reconocimiento del trabajo realizado.	Poco compromiso del representante y/o administrador	Las acciones serían escuchar al trabajador y reconocer el esfuerzo por su desempeño y logro en su área.	Representante
No existe incentivos de acuerdo a la labor que realiza.	Falta de empatía por parte del representante	Se debe exhortar empatía y medir el desempeño por productividad y el incentivo debe estar acorde a la producción del colaborador	Representante
Participación laboral y comunicación con sus superiores es constante.	Falta de empatía por parte del representante	Realizar actividades integradoras en las que se fortalezca la comunicación con los representantes y jefes de área.	Representante
Habilidades insuficientes para el área que labora.	Falta de MOF y formación	Establecer MOF y socializarlo con los colaboradores, implementar capacitaciones para colaboradores.	Representante
Comodidad con los ambientes (iluminación, aire acondicionado, limpieza, servicios sanitarios) que la brinda la institución.	Falta de acondicionamiento de iluminación orden limpieza en las áreas de trabajo.	Instalar iluminación suficiente para el trabajo a realizar, organizar los materiales, herramientas por sectores y rotularlos correctamente.	Representante

		Establecer protocolos de limpieza antes y después del trabajo.	
Considera usted que el lugar donde labora es el más adecuado a la labor que realiza.	Surge quejas por el espacio insuficiente del área en el que se trabaja	Establecer puntos de trabajo con espacio suficiente para poder desempeñar el trabajo estructural. Coordinar horarios y momentos para ocupar los ambientes espaciosos en que se desarrolle el trabajo con comodidad.	Representante
Efectividad Organizacional			
Problemas encontrados - Resultados	Surgimiento del Problema	Acción de mejora	Responsable
Recompensa de acuerdo a la labor que realiza.	El jefe de área o representante no presta atención debida en los logros colectivos y personales del colaborador.	El representante debe considerar medir el desempeño del trabajador, considerar metas para cada trabajador y de cumplirlas recompensarlas con días de descanso o económicamente.	Representante
La institución vela por su seguridad laboral.	La empresa pierde cuidado con los implementos de seguridad ocasionalmente.	Tener un control de entrada y salida con implementos de seguridad. Dotar de implementos de seguridad a los trabajadores y reemplazarlas periódicamente.	Representante
Existe comunicación efectiva con su equipo de trabajo.	El representante tiene poca comunicación con los trabajadores	Fomentar charlas que integren y fortalezcan la comunicación en el trabajo de jefe a colaborador de manera que se conozcan inconvenientes y sugerencias para	Representante

		mejorar el trabajo productivo.	
La puntualidad	No existe un control de adecuado de la puntualidad ni de días de trabajo.	El control de ingreso debe ser constante con un adecuado cuaderno de asistencias o reloj marcador en el que se pueda asegurar la puntualidad y los días de trabajo. La puntualidad implica de igual forma al cumplir con el trabajo o servicio encomendado en su debido tiempo.	Representante
El orden y respeto a las normas y dispositivos legales.	Se desconoce las normas y se lleva un orden empírico.	Dar a conocer las normas legales de trabajo, el orden en el trabajo y fomentar el respeto en todo momento como parte fundamental de la convivencia y clima laboral.	Representante
Presentación personal de sus trabajadores.	No se cuenta con un adecuado distintivo o indumentaria para distinguir a los trabajadores.	Dotar de polos o uniforme que identifiquen al trabajador acompañado de solaperas de tal manera que el trato entre colaboradores sea más efectiva y el cliente pueda identificarlos.	Representante
Llegan a cumplir las metas que se han propuesto dentro de su Plan Operativo Institucional – POI.	Se desconoce del plan operativo y solo se conocen algunas metas.	El representante debe dar a conocer el plan operativo y las metas de la empresa de tal manera que asegure el compromiso de sus trabajadores por alcanzar cada una de ellas y mejorar el desarrollo económico y laboral de la empresa.	Representante

**PLAN DE MEJORA PARA LA EMPRESA METALMECANICA SUJETAR
DEL CALLAO**

1. Datos generales.

Empresa: Sujetar del Peru Sac

RUC: 20543255841

Razón Social: SUJETAR DEL PERU SAC

Página Web: <http://www.sujetar.com.pe>

Tipo Empresa: Sociedad Anonima Cerrada

Condición: Activo

Fecha Inicio Actividades: 01 / Mayo / 2011

Actividades Comerciales: Fab. Otros Prod. de Metal Ncp. Fab. Tanques,

Depositos y Recip. Metal.

CIU: 28990

Dirección Legal: Av. Nestor Gambeta Mza. a Lote. 3

Urbanizacion: Costa Mar 1er Piso (Alt. del Cementerio Parque del Recuerdo)

Distrito / Ciudad: Callao

Departamento: Prov. Const. del Callao, Perú

2. Misión.

Somos una empresa que busca solucionar las necesidades de nuestros clientes, basándonos en nuestra capacidad de innovación, sentido de urgencia, infraestructura y gestión del talento humano.

3. Visión.

Ser un referente en la industria de las estructuras metálicas y sistemas porta cables.

4. Objetivos

Objetivos para la Perspectiva Financiera

- Incrementar los ingresos.
- Asegurar sostenibilidad financiera.
- Mantener la rentabilidad.

Objetivos para la Perspectiva del Cliente

- Ayudarme a encontrar opciones de vivienda apropiadas
- Quiero un servicio confiable.
- Ampliar la oferta de productos.

Objetivos para la Perspectiva de Procesos

Innovación:

- Crear productos y servicios más innovadores.
- Adquirir nuevos clientes con ofertas innovadoras.

Intimidad con los clientes:

- Mejorar el servicio al cliente.
- Desarrollar y usar una base de datos de clientes.

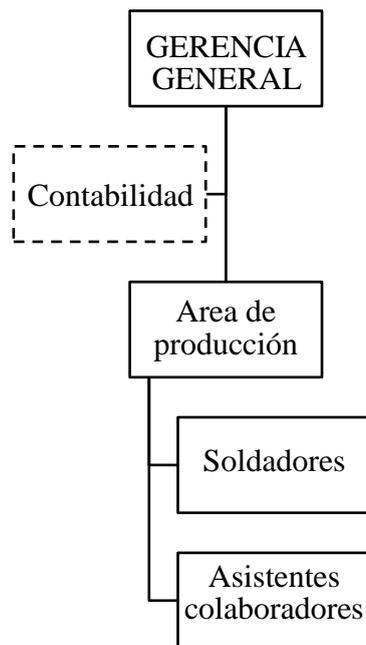
Excelencia operativa:

- Mejorar y mantener la seguridad en el trabajo.
- Agilizar los procesos de negocios.

5. Productos y/o servicios

Ofrece estructuras metálicas y sistemas porta cables y todo servicio de soldadura en general.

6. Organigrama.



6.1.Descripción de funciones

GERENCIA	
Cargo	Gerente
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional en administración. • Experiencia de 3 años como mínimo. • Habilitación en el colegio de administradores. • Capacitaciones actualizadas. • Experiencia en el manejo de empresas ferreteras y soluciones estructurales.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y supervisar las operaciones. • Evaluar la factibilidad económica y financiera de los servicios. • Manejo de la contratación y planilla de los colaboradores. • Medir el desempeño de los colaboradores. • Capacitar a los colaboradores. • Diseñar estrategias, metas y objetivos en la empresa.

AUXILIAR DE GERENCIA	
Cargo	Auxiliar o asistente de gerencia
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiante y/o técnico en carreras contables y administrativas • Habilidades para la comunicación (respetuosa, elocuente y eficaz). • Vocación para la atención a clientes y otros profesionales. • Honestos y discretos, capaces de manejar información confidencial. • Motivados y responsables.

	<ul style="list-style-type: none"> • Capaces de adaptarse a diferentes situaciones • Con buena presencia.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y concertar reuniones, encuentros, citas y otras actividades afines. • Planificar la agenda del gerente o de algún otro alto ejecutivo dentro de la empresa. • Colaborar y trabajar en unidad con los demás integrantes del departamento administrativo. • Presentar periódicamente informes y evaluaciones relevantes sobre las tareas de asistencia cumplidas hasta el momento. • Manejar cierta información sobre la contabilidad de la organización.

AREA DE PRODUCCION	
Cargo	Jefe de producción
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Mecánico de construcciones metálicas. • Tener la experiencia en puestos similares. Por ejemplo, de gestión y administración de empresas y trabajo con grupos de personas. • Realizar cursos específicos del área. • Realizar estudios o diplomados en construcciones metálicas.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Crea y coordina planes de producción. • Diseña el plan de producción, basándose en un plan estratégico que define la capacidad productiva de una organización. • Supervisa la labor realizada por los trabajadores en planta. • Gestiona los recursos disponibles para la

	<p>producción.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisa el mantenimiento del área productiva, asegurándose de su correcto funcionamiento y la integridad de todos los equipos y máquinas. • Previene cualquier incidencia con materiales, pérdidas o deterioro.
--	---

AREA DE CONTABILIDAD	
Cargo	Jefe de contabilidad
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Colegiado en Contabilidad o carreras afines. • Mínima de 3 años ocupando posiciones similares, de preferencia en el sector. • Realizar cursos específicos del área. • Dominio de SAP u Oracle. • Preparación de estados financieros en todas sus modalidades. • Familiaridad con las normas del sector construcciones metálicas.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar y difundir estados financieros, notas y reportes especiales. • Realizar y comunicar procedimientos contables y controles. • Velar por el cumplimiento de las normas y principios contables y regulaciones de ley. • Automatizar y mejorar los procesos contables y de control interno. • Asegurar un adecuado sistema de costeo de la empresa. • Realizar el análisis de cuentas y principales

	transacciones.
--	----------------

AREA COMERCIAL	
Cargo	Jefe comercial
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional en marketing. • Experiencia de 3 años como mínimo. • Acreditar certificados de estudios específicos. • Capacitaciones actualizadas. • Experiencia en el manejo de áreas comerciales.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Fijación de objetivos de venta. • Definición de productos. • Comunicación con el cliente. • Controlar la calidad del producto. • Resolución de problemas.

SOLDADORES	
Cargo	Soldador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de mecánico soldador. • Experiencia de 3 años como mínimo. • Acreditar certificados de estudios específicos. • Capacitaciones actualizadas. • Experiencia en el manejo de materiales de construcción metálica.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar las tareas previas para el proceso de soldadura, rellenado y/o corte de materiales. • Preparar y operar equipos para realizar uniones soldadas, rellenado y corte de materiales.

	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar el control dimensional y de forma antes y después del proceso de soldadura, rellenado.
--	--

COLABORADORES	
Cargo	Colaborador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de herramientas de soldadura. • Conocimientos de las diferentes clases de materiales de soldar. • Seguridad laboral. • Redacción y ortografía.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Trasladar materiales y equipos necesarios al área de trabajo. • Participar en la confección de sillas de metal. • Reparar sillas, mesas, cerraduras de puertas de hierro y mallas, metálicas. • Apoyar a los soldadores en sus labores cotidianas. • Recoger y guardar los materiales sobrantes. • Mantener el área de trabajo limpia

7. Diagnostico general

FODA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> • El surgimiento de nuevas empresas nos obliga a entregar un producto de calidad. • La constante variación de la materia prima permite que el colaborador evite la utilización inadecuada de las mismas. 	<ul style="list-style-type: none"> • La situación inestable del país hace aún más difícil la adquisición de equipos modernos con tecnología de punta. • Los problemas económicos en el país han incrementado el costo de la materia

	<ul style="list-style-type: none"> • Debido a que brinda servicios variados la empresa realiza grandes contratos 	prima.
DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • El hecho que la empresa cuenta con personal de experiencia y calificada garantiza un buen servicio y no dudan en solicitar sus productos o servicios. • La empresa cuenta con solvencia para cubrir imprevistos debido a que ya se cuenta con una cartera de clientes frecuentes. • Las empresas o clientes que soliciten productos y servicios encontraran responsabilidad garantía y entrega rápida de lo solicitado. 	<ul style="list-style-type: none"> • La cantidad de clientes que solicitan el servicio contribuyen en la obtención de la certificación de calidad de la misma. • Hoy en día el delivery de la materia prima y el ahorro de transporte de la misma no es suficiente para poder invertir en mejorar los equipos tecnológicos.

8. Plan de mejora.

En la situación actual de la organización, los procesos de consultoría realizados están poco documentados y poco difundidos en las redes tecnológicas. En este panorama, de acuerdo con la percepción de los colaboradores, el nivel de gestión del conocimiento solo alcanza el 45% (aproximadamente). A partir de este resultado, se sugiere realizar un plan de mejora que apoye el incremento de la gestión del conocimiento sobre la base de tres grandes fases que nos ayuden a garantizar el desarrollo y la sostenibilidad del sistema entre los colaboradores, de modo que se genere rentabilidad por optimización de los procesos.

La primera fase apunta a implementar el Sistema de Gestión de Conocimiento para lograr optimizar los procesos en las áreas críticas. Mediante un reordenamiento de la información, es posible reducir en 20% el flujo de trabajo. En esta fase, se va a identificar al líder del proyecto y, a su vez, esta persona será la responsable de mapear, actualizar y difundir los procesos de las áreas críticas.

La segunda fase es denominada como Desarrollo del Sistema de Gestión del Conocimiento; en este caso, el trabajo es a nivel grupal y organizativo. Su objetivo es generar la transferencia de conocimientos entre los colaboradores para lograr una eficiencia de 40% con las matrices y dueños de procesos, programas para expertos, capacitaciones, entre otros.

Finalmente, para lograr la sostenibilidad en el tiempo y mejorar el sistema, se ha creado una tercera fase: consolidación del Sistema de Gestión del Conocimiento. Esta apunta a lograr el mantenimiento y mejora de los procesos de la gestión del conocimiento mediante actualizaciones de procesos, lanzamiento de programas y reconocimientos, auditorías internas, mediciones del sistema y evaluaciones. Sobre la base de estas tres fases, se desarrolló un plan de actividades y fechas de iniciación, así como un presupuesto tentativo.

9. Viabilidad de la propuesta

Luego de analizar los resultados, se ha examinado la viabilidad de la propuesta de mejora bajo tres aspectos: viabilidad administrativa, para asegurar el compromiso de la Gerencia; viabilidad operativa, que contempla que las funciones y procesos del plan de acción sean realistas y se puedan llevar a cabo; y viabilidad

económica, para prever que haya un presupuesto para realizar las acciones a proponer. A continuación, se detalla este análisis.

Viabilidad administrativa

Al iniciar el estudio, se dialogó con el gerente general de la empresa y con el responsable de gestión humana. En este espacio, se presentó el proyecto, se indicó el objetivo y los alcances del estudio. Durante la reunión, se obtuvo el respaldo de la Gerencia para llevar a cabo la investigación, y se acordó que luego de culminado el estudio se presentarían los resultados y se evaluaría el poner en práctica las propuestas de mejora que se desprenden de dicha investigación.

Viabilidad operativa

Debido a que las acciones involucran un cambio de conducta, se ha tomado en cuenta para poder proponer el plan de mejora– que las acciones se dividan en tres etapas. Para asegurar que el cambio se realice de manera progresiva, que los colaboradores no sientan un cambio abrupto en sus tareas diarias y puedan asimilar mejor la transición propuesta, se ha estimado una duración total de un año.

La primera etapa es de sensibilización y estandarización de procesos, lo cual nos permitirá sentar las bases para desplegar el plan de mejora. Esto se llevará a cabo en un período de cuatro meses. Luego, la segunda fase contemplará el desarrollo de acciones y prácticas de gestión de conocimiento, y tendrá una duración estimada de seis meses de trabajo. Por último, la tercera etapa es de

consolidación del plan de mejora para asegurar su continuidad y mejora progresiva.

Viabilidad económica

Entre los factores que debemos considerar para definir la viabilidad económica, se encuentra el histórico o el versus que debemos realizar sobre la situación actual, y el coste económico y retorno que tendremos a corto y mediano plazo. Es muy importante considerar que, debido a la situación actual y la falta de un apropiado almacenaje y entrenamiento, el porcentaje de gasto en colaboradores se incrementará, puesto que la curva de aprendizaje de nuevos procesos es mayor.

De acuerdo con nuestro plan de potenciación y creación de un sistema de gestión de conocimiento, debido a que se reordenarían los procesos, incluyendo la documentación, inducción y reinducción, almacenaje, difusión, evaluación, entre otros. La factibilidad económica del proyecto tiene un costo total aproximado de S/. 5.800,00 en un año, lo cual también abarca el costo laboral del líder del proyecto.

10. Plan de ejecución

Aportes del ejercicio de investigación

En general se percibe una buena disposición a enfrentar los cambios con respecto a la gestión del conocimiento por parte de los colaboradores de la empresa, contexto de la investigación, esto permite entender que se pueden establecer estrategias claras para la implementación de un modelo de gestión del

conocimiento orientado a fortalecer las competencias laborales de los colaboradores.

Cabe resaltar que es necesario establecer un programa de cultura de conocimiento y de motivación que incentive a los trabajadores al conocimiento, debido a que se percibe descontento con el desarrollo de actividades de reconocimiento y motivación, encontrándose porcentajes divididos en su percepción. De otro lado, Es indispensable fortalecer el trabajo colaborativo y de intercambio de experiencias con respecto al conocimiento individual, ya que los resultados dejan ver más el individualismo que las colectividades en lo concerniente al conocimiento.

Problema de intervención.

Dentro de la empresa y el contexto de la investigación, las directivas junto con el área de gestión humana están comprometidos con el seguimiento de los lineamientos que el sector productivo; por tanto, están enfocados en el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores en todos los niveles, proyectando las necesidades de formación requeridos; teniendo en cuenta los resultados de la evaluación de desempeño y necesidades de fortalecer las competencias requeridas para los logros que se han propuesto; se encuentra que es necesario fortalecer las competencias de los colaboradores y explotar con mayor valor el conocimiento interno de la organización, este proyecto de investigación se convierte en una solución que por medio de un modelo de GC permita el fortalecimiento de las competencias que hoy presentan debilidad en su apropiación y desarrollo.

Metodología de intervención.

Debe tenerse el apoyo de todas las directivas y líderes para la implementación del proyecto de Gestión de Conocimiento.

Caracterización de todos los trabajadores de la organización, resaltando las habilidades, conocimientos técnicos, actitudes y aptitudes y fortalezas que los caracteriza para expandir los mejores conocimientos o impartirlos en pro de la construcción de una organización que aprende.

Crear grupos interdisciplinarios de trabajadores del conocimiento con capacidades óptimas de comunicación y empatía para generar colectividades donde se fomente la cooperación y se facilite el intercambio de información, deberán tener conocimiento de la organización.

Incorporar elementos de la gestión por competencias y tener en cuenta el plan estratégico de la empresa, este elemento es un facilitador encontrado en el diagnóstico realizado, debido a que, los trabajadores respaldan conocer y comprender la misión, visión, valores, de la organización.

Diseñar estrategias de motivación y de evidencia de la cultura organizacional, que son programas que influyen el éxito de cualquier desarrollo dentro de la organización.

Crear espacios de interacción entre las personas, el trabajo y la organización como contexto de acción para el conocimiento, con el apoyo de las comunidades creadas, los líderes de cada área y Gestión Humana.

11. INDICADORES PARA UNA BUENA GESTION

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de las mypes
Reconocimiento del trabajo realizado.	Poco compromiso del representante y/o administrador.
No existe incentivos de acuerdo a la labor que realiza.	Falta de empatía por parte del representante.
Participación laboral y comunicación con sus superiores es constante.	Falta de empatía por parte del representante.
Habilidades insuficientes para el área que labora.	Falta de MOF y formación.
Comodidad con los ambientes (iluminación, aire acondicionado, limpieza, servicios sanitarios) que la brinda la institución.	Falta de acondicionamiento de iluminación orden limpieza en las áreas de trabajo.
Considera usted que el lugar donde labora es el más adecuado a la labor que realiza.	Surge quejas por el espacio insuficiente del área en el que se trabaja
Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de las mypes
Recompensa de acuerdo a la labor que realiza.	El jefe de área o representante no presta atención debida en los logros colectivos y personales del colaborador.
La institución vela por su seguridad laboral.	La empresa pierde cuidado con los implementos de seguridad ocasionalmente.
Existe comunicación efectiva con su equipo de trabajo.	El representante tiene poca comunicación con los trabajadores.
La puntualidad.	No existe un control de adecuado de la puntualidad ni de días de trabajo.
El orden y respeto a las normas y dispositivos legales.	Se desconoce las normas y se lleva un orden empírico.
Presentación personal de sus trabajadores.	No se cuenta con un adecuado distintivo o indumentaria para distinguir a los trabajadores.
Llegan a cumplir las metas que se han propuesto dentro de su Plan Operativo Institucional – POI.	Se desconoce del plan operativo y solo se conocen algunas metas.

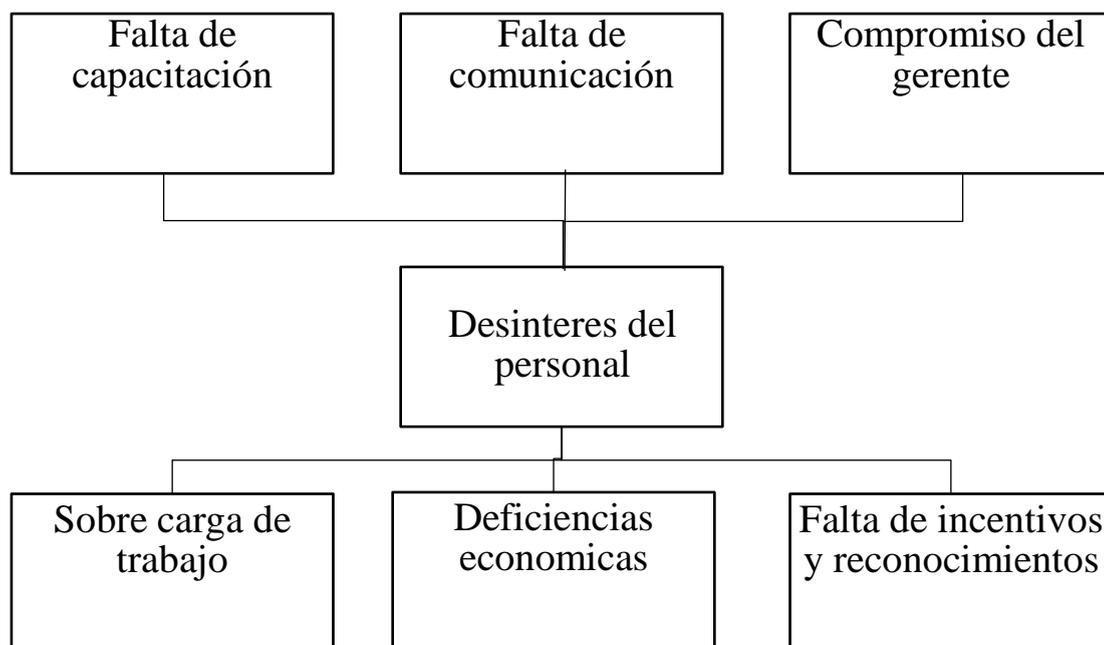
12. PROBLEMAS

Gestión del Conocimiento		
Indicadores	Problema	Surgimiento del Problema
Reconocimiento del trabajo realizado.	Poco compromiso del representante y/o administrador.	No se presta atención adecuada al trabajador ni existe el interés por ver el esfuerzo del colaborador.

No existe incentivos de acuerdo a la labor que realiza.	Falta de empatía por parte del representante.	Al parecer el representante o gerente evita gastos no programados al no estar considerados incentivos en el contrato.
Participación laboral y comunicación con sus superiores es constante.	Falta de empatía por parte del representante.	No se contempla ejercicios reuniones en las que el colaborador pueda mantener una confianza y comunicación con el gerente o jefes inmediatos.
Habilidades insuficientes para el área que labora.	Falta de MOF y formación.	La selección del personal es por recomendación mas no por formación o experiencia.
Comodidad con los ambientes (iluminación, aire acondicionado, limpieza, servicios sanitarios) que la brinda la institución.	Falta de acondicionamiento de iluminación orden limpieza en las áreas de trabajo.	Al no tener una confianza adecuada con el gerente o jefes hace de que se vulnere la comodidad del colaborador en el que no expresa lo que necesita para un trabajo optimo.
Considera usted que el lugar donde labora es el más adecuado a la labor que realiza.	Surge quejas por el espacio insuficiente del área en el que se trabaja.	El problema surge debido a que el local tiene una cierta capacidad para material en tanto al adquirir demasiado reduce el espacio de trabajo y movilidad para ejecutar nuevos proyectos.
Efectividad Organizacional		
Problemas encontrados - Resultados	Surgimiento del Problema	Surgimiento del Problema
Recompensa de acuerdo a la labor que realiza.	El jefe de área o representante no presta atención debida en los logros colectivos y personales del colaborador.	Los jefes no contemplan dentro de sus funciones el recompensar a partir de un buen trabajo o logro por parte de los colaboradores alegando que es el trabajo por el que se les paga.
La institución vela por su seguridad laboral.	La empresa pierde cuidado con los implementos de seguridad ocasionalmente.	No existe un protocolo de revisión antes de ingresar a trabajar en el que se supervise que cada trabajador este con los implementos adecuados.
Existe comunicación efectiva con su equipo de trabajo.	El representante tiene poca comunicación con los trabajadores.	Al no mantener reuniones de trabajo, estrategias de comunicación resultad dificultoso una correcta comunicación en el que muchas veces se desconoce hasta los nombres de los trabajadores.

La puntualidad	No existe un control de adecuado de la puntualidad ni de días de trabajo.	Los jefes de área carecen de orden y formación respecto al control de ingreso solo cuando el gerente se encuentre en planta es cuando respetan la puntualidad.
El orden y respeto a las normas y dispositivos legales.	Se desconoce las normas y se lleva un orden empírico.	No se realiza una socialización de las normas de la empresa ni al momento del contrato como durante el desarrollo de las labores.
Presentación personal de sus trabajadores.	No se cuenta con un adecuado distintivo o indumentaria para distinguir a los trabajadores.	La empresa no destina presupuesto para diferenciar con distintivos o uniforme para sus colaboradores.
Llegan a cumplir las metas que se han propuesto dentro de su Plan Operativo Institucional – POI.	Se desconoce del plan operativo y solo se conocen algunas metas.	Este punto es realmente preocupante pues los trabajadores desconocen los objetivos y metas a razón de que el gerente no les brinda mayor información que el salario y ocupación a la que se deben avocar.

13. Causas



14. Establecer soluciones

Gestión del Conocimiento		
Indicadores	Problema	Acción de mejora
Reconocimiento del trabajo realizado.	Poco compromiso del representante y/o administrador	Las acciones serían escuchar al trabajador y reconocer el esfuerzo por su desempeño y logro en su área.
No existe incentivos de acuerdo a la labor que realiza.	Falta de empatía por parte del representante	Se debe exhortar empatía y medir el desempeño por productividad y el incentivo debe estar acorde a la producción del colaborador
Participación laboral y comunicación con sus superiores es constante.	Falta de empatía por parte del representante	Realizar actividades integradoras en las que se fortalezca la comunicación con los representantes y jefes de área.
Habilidades insuficientes para el área que labora.	Falta de MOF y formación	Establecer MOF y socializarlo con los colaboradores, implementar capacitaciones para colaboradores.
Comodidad con los ambientes (iluminación, aire acondicionado, limpieza, servicios sanitarios) que la brinda la institución.	Falta de acondicionamiento de iluminación orden limpieza en las áreas de trabajo.	Instalar iluminación suficiente para el trabajo a realizar, organizar los materiales, herramientas por sectores y rotularlos correctamente. Establecer protocolos de limpieza antes y después del trabajo.
Considera usted que el lugar donde labora es el más adecuado a la labor que realiza.	Surge quejas por el espacio insuficiente del área en el que se trabaja	Establecer puntos de trabajo con espacio suficiente para poder desempeñar el trabajo estructural. Coordinar horarios y momentos para ocupar los ambientes espaciosos en que se desarrolle el trabajo con comodidad.
Efectividad Organizacional		
Indicadores	Problema	Acción de mejora
Recompensa de acuerdo a la labor que realiza.	El jefe de área o representante no presta atención debida en los logros colectivos y personales del colaborador.	El representante debe considerar medir el desempeño del trabajador, considerar metas para cada trabajador y de cumplirlas recompensarlas con días de descanso o económicamente.
La institución vela por su seguridad laboral.	La empresa pierde cuidado con los implementos de	Tener un control de entrada y salida con implementos de seguridad.

	seguridad ocasionalmente.	Dotar de implementos de seguridad a los trabajadores y reemplazarlas periódicamente.
Existe comunicación efectiva con su equipo de trabajo.	El representante tiene poca comunicación con los trabajadores	Fomentar charlas que integren y fortalezcan la comunicación en el trabajo de jefe a colaborador de manera que se conozcan inconvenientes y sugerencias para mejorar el trabajo productivo.
La puntualidad	No existe un control de adecuado de la puntualidad ni de días de trabajo.	El control de ingreso debe ser constante con un adecuado cuaderno de asistencias o reloj marcador en el que se pueda asegurar la puntualidad y los días de trabajo. La puntualidad implica de igual forma al cumplir con el trabajo o servicio encomendado en su debido tiempo.
El orden y respeto a las normas y dispositivos legales.	Se desconoce las normas y se lleva un orden empírico.	Dar a conocer las normas legales de trabajo, el orden en el trabajo y fomentar el respeto en todo momento como parte fundamental de la convivencia y clima laboral.
Presentación personal de sus trabajadores.	No se cuenta con un adecuado distintivo o indumentaria para distinguir a los trabajadores.	Dotar de polos o uniforme que identifiquen al trabajador acompañado de solaperas de tal manera que el trato entre colaboradores sea más efectivo y el cliente pueda identificarlos.
Llegan a cumplir las metas que se han propuesto dentro de su Plan Operativo Institucional – POI.	Se desconoce del plan operativo y solo se conocen algunas metas.	El representante debe dar a conocer el plan operativo y las metas de la empresa de tal manera que asegure el compromiso de sus trabajadores por alcanzar cada una de ellas y mejorar el desarrollo económico y laboral de la empresa.

15. Recursos para la implantación de las estrategias

Gestión del Conocimiento				
Estrategia	Recursos Humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
• Las acciones serían reuniones para escuchar al trabajador y reconocer el	Representante y	s/1000.00	Internet Computadora	Mensual

esfuerzo por su desempeño y logro en su área.	colaboradores			
<ul style="list-style-type: none"> Se debe exhortar empatía y medir el desempeño por productividad y el incentivo debe estar acorde a la producción del colaborador 	Representante, contador y colaboradores	s/0.00	Internet Computadora Proyector	Mensual
<ul style="list-style-type: none"> Realizar actividades integradoras en las que se fortalezca la comunicación con los representantes y jefes de área. 	Representante y colaboradores	s/2000.00	Internet Computadora Proyector	4 veces al año
<ul style="list-style-type: none"> Establecer MOF y socializarlo con los colaboradores, implementar capacitaciones para colaboradores. 	Representante y colaboradores	s/3000.00	Internet Computadora	4 meses
<ul style="list-style-type: none"> Instalar iluminación suficiente para el trabajo a realizar, organizar los materiales, herramientas por sectores y rotularlos correctamente. Establecer protocolos de limpieza antes y después del trabajo. 	Representante jefe de producción y colaboradores	s/3500.00	Equipo de iluminación y ventilación	1 mes
<ul style="list-style-type: none"> Establecer puntos de trabajo con espacio suficiente para poder desempeñar el trabajo estructural. Coordinar horarios y momentos para ocupar los ambientes espaciosos en que se desarrolle el trabajo con comodidad. 	Representante jefe de producción y colaboradores	s/ 3000.00	Estantes de almacenamiento	1 mes
Efectividad Organizacional				
Estrategia	Recursos Humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
<ul style="list-style-type: none"> El representante debe considerar medir el desempeño del trabajador, Considerar metas para cada trabajador y de cumplirlas recompensarlas con días de descanso o económicamente. 	Representante y colaboradores	s/500.00	Internet Computadora Proyector	Mensual
<ul style="list-style-type: none"> Tener un control de entrada y salida con implementos de seguridad. 	Representante y	s/1000.00	Internet Computadora reloj	1 mes

<ul style="list-style-type: none"> • Dotar de implementos de seguridad a los trabajadores y reemplazarlas periódicamente. 	colaboradores		marcador Equipos EPP	
<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar charlas que integren y fortalezcan la comunicación en el trabajo de jefe a colaborador de manera que se conozcan inconvenientes y sugerencias para mejorar el trabajo productivo. 	Representante y colaboradores	s/0.00	Internet Computadora Proyector	Mensual
<ul style="list-style-type: none"> • El control de ingreso debe ser constante con un adecuado cuaderno de asistencias o reloj marcador en el que se pueda asegurar la puntualidad y los días de trabajo. • La puntualidad implica de igual forma al cumplir con el trabajo o servicio encomendado en su debido tiempo. 	Representante jefe de producción y colaboradores	s/1000.00	Internet Computadora reloj marcador	1 Mes
<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer las normas legales de trabajo, el orden en el trabajo • Fomentar el respeto en todo momento como parte fundamental de la convivencia y clima laboral. 	Representante y colaboradores	s/0.00	Internet Computadora Proyector	1 Mes
<ul style="list-style-type: none"> • Dotar de polos o uniforme que identifiquen al trabajador acompañado de solaperas de tal manera que el trato entre colaboradores sea más efectivo y el cliente pueda identificarlos. 	Representante, contador y colaboradores	s/2000.00	Uniforme adecuado	2 Veces al año
<ul style="list-style-type: none"> • El representante debe dar a conocer el plan operativo y las metas de la empresa de tal manera que asegure el compromiso de sus trabajadores por alcanzar cada una de ellas y mejorar el desarrollo económico y laboral de la empresa. 	Representante jefe de ventas y colaboradores	s/0.00	Internet Computadora Proyector	Mensual

16. Cronograma de actividades

Gestión del Conocimiento			Marzo				Abril				Mayo				Junio			
Estrategia	Inicio	Termino	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
• Las acciones serían reuniones para escuchar al trabajador y reconocer el esfuerzo por su desempeño y logro en su área.	01/03/2022	30/06/2022		x				x				x				x		
• Se debe exhortar empatía y medir el desempeño por productividad y el incentivo debe estar acorde a la producción del colaborador	01/03/2022	30/03/2022			x			x					x				x	
• Realizar actividades integradoras en las que se fortalezca la comunicación con los representantes y jefes de área.	01/03/2022	30/06/2022	x								x							
• Establecer MOF y socializarlo con los colaboradores, implementar capacitaciones para colaboradores.	01/04/2022	30/06/2022				x			x					x				x
• Instalar iluminación suficiente para el trabajo a realizar, organizar los materiales, herramientas por sectores y rotularlos correctamente. Establecer protocolos de limpieza antes y después del trabajo.	01/05/2022	31/05/2022	x	x	x	x												
• Establecer puntos de trabajo con espacio suficiente para poder desempeñar el trabajo estructural. • Coordinar horarios y momentos para ocupar los ambientes espaciosos en que se desarrolle el trabajo con comodidad.	01/03/2022	30/06/2022	x	x	x	x												
Efectividad Organizacional			Marzo				Abril				Mayo				Junio			
Estrategia	Inicio	Termino	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
• El representante debe considerar medir el desempeño del trabajador,	01/03/2022	30/06/2022	x				x				x				x			

<ul style="list-style-type: none"> • Considerar metas para cada trabajador y de cumplirlas recompensarlas con días de descanso o económicamente. 																		
<ul style="list-style-type: none"> • Tener un control de entrada y salida con implementos de seguridad. • Dotar de implementos de seguridad a los trabajadores y reemplazarlas periódicamente. 	01/03/2022	30/04/2022	x	x	x	x												
<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar charlas que integren y fortalezcan la comunicación en el trabajo de jefe a colaborador de manera que se conozcan inconvenientes y sugerencias para mejorar el trabajo productivo. 	01/03/2022	30/06/2022		x				x				x					x	
<ul style="list-style-type: none"> • El control de ingreso debe ser constante con un adecuado cuaderno de asistencias o reloj marcador en el que se pueda asegurar la puntualidad y los días de trabajo. • La puntualidad implica de igual forma al cumplir con el trabajo o servicio encomendado en su debido tiempo. 	01/03/2022	31/05/2022	x	x	x	x												
<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer las normas legales de trabajo, el orden en el trabajo • Fomentar el respeto en todo momento como parte fundamental de la convivencia y clima laboral. 	01/03/2022	30/06/2022					x	x	x	x								
<ul style="list-style-type: none"> • Dotar de polos o uniforme que identifiquen al trabajador acompañado de solaperas de tal manera que el trato entre colaboradores sea más efectivo y el cliente pueda identificarlos. 	01/03/2022	30/06/2022					x											
<ul style="list-style-type: none"> • El representante debe dar a conocer el plan operativo y las metas de la empresa de tal manera que asegure el compromiso de sus trabajadores por alcanzar cada una de ellas y mejorar el desarrollo económico y laboral de la empresa. 	01/03/2022	30/06/2022				x				x				x				x

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1: Características de la motivación en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.

Respecto a la motivación: A un 42.90% de los colaboradores afirman que algunas veces se le reconoce por el trabajo realizado (tabla 1). Resultado que guarda relación la de Moscoso & Macas (2018) en su investigación “*Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en la municipalidad distrital de Papayal, Tumbes, 2018*”. En el que concluye que su nivel de gestión del conocimiento se encuentra en un nivel alto con un 50% representado por 10 colaboradores, por otro lado, encontramos con un nivel excelente representadas en un 55% de efectividad organizacional, que implica mejorar el capital intelectual mediante la creación, difusión y transferencia del conocimiento. Esto demuestra que de acuerdo a la minoría de quienes manifiestan afirman que en la empresa aún tiene deficiencias por dar a conocer los logros por el buen trabajo de sus colaboradores.

Respecto a la motivación: el 42,9% de colaboradores manifiesta que se les otorga incentivos de acuerdo a la labor que realiza (tabla 1). Demostrando con este resultado de la minoría de la empresa considera que la empresa que los incentivos en la empresa no se están dando de manera correcta o en proporciones de igualdad de acuerdo a su trabajo realizado.

Respecto a la motivación: El 61.90% de colaboradores manifiesta que su participación laboral y comunicación con sus superiores es constante (tabla 1). Demostrando con este resultado de la mayoría de quienes manifiestan

afirman que dentro de la empresa la comunicación entre responsables, jefes con sus colaboradores de constante y eficiente.

Respecto a la motivación: El 42.90% de colaboradores manifiesta que existe participación laboral con todos sus compañeros de trabajo (tabla 1). Demostrando con este resultado de la minoría de quienes manifiestan afirman que dentro de la empresa la participación laboral entre compañeros y su compromiso por brindar una labora y producto adecuado se desarrollan algunas veces.

Tabla 2: Características del conocimiento en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.

Respecto al conocimiento: El 57.10% de colaboradores manifiesta que se siente capaz y competente al realizar sus funciones en el área que labora (tabla 2). Resultado que contrasta positivamente con la de More (2018) en su investigación “Gestión del conocimiento y cultura organizacional en la subgerencia de gestión del riesgo de desastres GORE Ica 2017” En el que encontramos que la motivación de la gestión del conocimiento se encuentra en un nivel regular alto en un 56% lo que podemos afirmar que existe una adecuada motivación por parte de la empresa a sus colaboradores. Demostrando con este resultado que la mayoría de quienes manifiestan afirman que dentro de la empresa la capacidad y competencia de los colaboradores se encuentra en proporción a la labor que desempeña.

Respecto al conocimiento: 33.30% de colaboradores considera que pone a prueba sus habilidades en el área que labora (tabla 2). Demostrando con este resultado que la minoría de quienes manifiestan afirman que dentro de la empresa el colaborador no siempre desarrolla su potencial de acuerdo a sus habilidades en su puesto de trabajo ya sea porque no fueron seleccionados de acuerdo a sus capacidades o desempeño por la actividad en la que se desenvuelve mejor.

Respecto al conocimiento: 42.90% de colaboradores considera que tiene pleno conocimiento de la labor que desempeña (tabla 2). Demostrando con este resultado que la minoría de quienes manifiestan afirman que dentro de la empresa el colaborador tiene conocimiento suficiente para poder desempeñarse en su labor y conocimiento con el que puede trabajar de manera eficaz y productiva.

Tabla 3: Características del clima laboral en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.

Respecto al clima laboral: 42.90% de colaboradores considera que se sienten cómodos con las condiciones ambientales (iluminación, aire acondicionado, limpieza, servicios sanitarios) que la brinda la institución. (tabla 3). Resultado similar a la de Santa Cruz & Córdova (2021) en su investigación “Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en municipalidades de la provincia de San Martín, Perú”. Que encontró en sus resultados que el conocimiento ofrecido y capacitado por la empresa es casi

siempre representados en un 55% de trabajadores que lo manifiestan lo que indica que la gestión del conocimiento de viene dando de manera constante. Demostrando con este resultado que la minoría de quienes manifiestan afirman que dentro de la empresa el colaborador no se encuentra cómodo en su área en el que se desempeña en que puede destacarse el espacio, una adecuada iluminación y el ventilamiento del lugar.

Respecto al clima laboral: 66.70% de colaboradores considera que el lugar donde labora es el más adecuado a la labor que realiza (tabla 3). Demostrando con este resultado que la mayoría de quienes manifiestan afirman que dentro de la empresa el colaborador considera que el lugar en el que desempeñan sus labores va muy de acorde al trabajo que desempeñan dentro de la empresa.

Respecto al clima laboral: 52.40% de colaboradores considera que se siente satisfecho con la labor que desarrolla (tabla 3). Demostrando con este resultado que la mayoría de quienes manifiestan afirman que dentro de la empresa el colaborador afirma estar casi siempre estar satisfecho con el trabajo que viene desempeñando en la empresa para mejorar su productividad y eficacia.

Tabla 4: Características de la calidad de vida como estrategia de efectividad en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.

Respecto a la calidad de vida: el 42.90% de colaboradores considera que es recompensado de acuerdo a la labor que realiza. (tabla 4). Resultado

que se discrepa de cierta forma con la de Velasquez (2018) en su investigación “Gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones lima de la empresa Ecocentury SAC Chorrillos–2018”. En sus resultados encontramos que el clima laboral en un 50% manifiestan los trabajadores que algunas veces la empresa la considera como parte fundamental para el buen desempeño del trabajador en su área. Demostrando con este resultado que la minoría de quienes manifiestan afirman que dentro de la empresa el colaborador no se siente conforme con la retribución o recompensa que recibe por las metas respecto a la labor que desempeña y cumple dentro de la empresa.

Respecto a la calidad de vida: el 33.30% de colaboradores considera que su institución vela por su seguridad laboral. (tabla 4). Demostrando con este resultado que la minoría de quienes manifiestan afirman que dentro de la empresa el colaborador no se siente que la empresa preste una adecuada atención por velar o asegurar el bienestar de sus trabajadores entregándoles implementos de protección y una correcta capacitación de los equipos y manejo de maquinarias.

Respecto a la calidad de vida: el 61.90% de colaboradores considera que su institución promueve su desarrollo personal (tabla 4). Demostrando con este resultado que la mayoría de quienes manifiestan afirman que dentro de la empresa el colaborador siente que la empresa se preocupa por el desarrollo de cada colaborador ofreciendo una línea de carrera dentro de sus instalaciones.

Tabla 5: Características del trabajo en equipo para la efectividad en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.

Respecto al trabajo en equipo: el 52.40% de colaboradores considera que se siente identificado con su equipo de trabajo (tabla 5). Resultado que presta discrepancia con la de Velasquez (2018) en su investigación “Gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones lima de la empresa Ecocentury SAC Chorrillos–2018”. En la que se encontró de acuerdo a los resultados en un 45% siendo la mayoría manifiesta que muy pocas veces la empresa considera que la calidad de vida es un factor que por derecho le corresponde al empleado encontrándose deficiente en este aspecto. Demostrando con este resultado que la mayoría de quienes manifiestan afirman que dentro de la empresa el colaborador siente que en la empresa algunas veces se identifica y se siente cómodo con el equipo de trabajo en su área garantizando el correcto desempeño y productivo.

Respecto al trabajo en equipo: el 42.90% de colaboradores considera que existe comunicación efectiva con su equipo de trabajo (tabla 5). Demostrando con este resultado que la minoría de quienes manifiestan afirman que dentro de la empresa el colaborador siente que en la empresa algunas veces se hace efectiva una comunicación dentro del equipo de trabajo dificultado muchas veces en la coordinación para un trabajo rápido y eficiente.

Respecto al trabajo en equipo: el 54.40% de colaboradores considera que existe liderazgo dentro de su equipo de trabajo (tabla 5). Demostrando

con este resultado que la mayoría de quienes manifiestan afirman que dentro de la empresa el colaborador siente que en la empresa algunas veces se manifiesta un liderazgo competente en el área de trabajo pasando por muchas veces un responsable con el que no se puede tener comunicación y autoritaria que no escucha dificultades y sugerencias.

Tabla 6: Características de la disciplina laboral para la efectividad en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: Soluciones estructurales Sujetar, distrito callao, 2021.

Respecto a la disciplina laboral: el 61.90% de colaboradores considera que la puntualidad es importante a la hora de realizar sus labores (tabla 6). Resultado que presta cierta similitud con la de Licares & Carhuacusma (2018) en su investigación “gestión administrativa por competencias y la efectividad organizacional del personal en Essalud Huancavelica, año 2015”. Encontró en sus resultados con un 60% que manifiestan que casi siempre la empresa considera el trabajo en equipo como parte fundamental de desarrollo colectivo de la empresa. Demostrando con este resultado que la mayoría de quienes manifiestan afirman que dentro de la empresa el colaborador siente que en la empresa algunas veces tiene de manifiesto que la puntualidad es un eje fundamental para realizar las labores de manera adecuada responsable y eficiente.

Respecto a la disciplina laboral: el 61.90% de colaboradores considera que existe orden y respeto a las normas y dispositivos legales dentro de su centro de labores (tabla 6). Demostrando con este resultado que la mayoría de quienes manifiestan afirman que dentro de la empresa el colaborador siente

que en la empresa algunas veces se pone en práctica los valores morales como el orden y respeto, considerándose que se debe mejorar estos aspectos para poder transmitir al cliente una sensación de compromiso con el trabajo y la atención.

Respecto a la disciplina laboral: el 61.90% de colaboradores considera que su institución vela por la presentación personal de sus trabajadores (tabla 6). Demostrando con este resultado que la mayoría de quienes manifiestan afirman que dentro de la empresa el colaborador siente que en la empresa algunas veces toman en cuenta la identificación de trabajadores con uniformes o polos corporativos para poder ser identificados por área o de manera general por empresa.

Respecto a la disciplina laboral: el 38.10% de colaboradores considera que llegan a cumplir las metas que se han propuesto dentro de su Plan Operativo (tabla 6). Demostrando con este resultado que la minoría de quienes manifiestan afirman que dentro de la empresa el colaborador siente que en la empresa algunas veces se preocupan por cumplir con las metas del POI y en más de una ocasión no se socializa los objetivos por lo tanto se desconoce en qué aspecto poner empeño para mejorar y cumplir con la meta.

VI. CONCLUSIONES

Se determinó respecto a la variable gestión del conocimiento se encontró a una mayoría que afirma que casi siempre se percibe en la empresa la motivación, el conocimiento a aplicar manteniendo un buen clima laboral. Del mismo modo respecto a la efectividad organizacional se encontró que la mayoría afirman que algunas veces la empresa aplica estrategias buscando la eficacia del personal ofreciendo calidad de vida, fomentando un buen trabajo en equipo con disciplina en su labor. Para tal fin se propuso el plan de mejora con el fin de superar ciertos desaciertos para el desarrollo firme de la empresa.

Se definió las características respecto a la dimensión motivación de la gestión del conocimiento una minoría de encuestados manifiestan que siempre se percibe en la empresa el reconocimiento sobre la labor desempeñada con incentivos buscando el compromiso y participación. Al respecto podemos concluir que la empresa tiene consideración por motivar a sus colaboradores con fines de una adecuada respuesta de los trabajadores con un buen trabajo que mejoren el desarrollo empresarial.

Se determinó las características respecto a la dimensión conocimiento de la gestión del conocimiento que la mayoría de ellos manifiestan que siempre se percibe en la empresa que el colaborador manifiesta la competencia en el área de acuerdo a su conocimiento adquirido respecto a su preparación. Pudiendo de esta manera un buen camino por parte de la empresa por informar y dotar de conocimientos a sus colaboradores de información respecto al trabajo a desempeñar con capacitación o medios de inducción.

Se describió las características respecto a la dimensión clima laboral de la gestión del conocimiento que la mayoría de encuestados manifiestan que siempre se percibe que la empresa considera el clima laboral como un medio en el que los colaboradores se encuentren satisfechos y se desempeñen con eficacia. Al respecto podemos afirmar que existe un buen clima laboral en el que el colaborador muestre satisfacción y pueda trabajar adecuadamente.

Se Definió las características respecto a la dimensión calidad de vida de la efectividad organizacional con una minoría de ellos afirma que casi siempre se percibe que la empresa considere brindar seguridad al colaborador y ofrecer oportunidad y desarrollo personal. Al respecto podemos afirmar que la empresa ofrece una calidad de vida adecuada a sus colaboradores en el que puedan desarrollarse o hacer línea de carrera.

Se determinó las características respecto a la dimensión trabajo en equipo de la efectividad organizacional que una minoría de los colaboradores afirman que algunas veces se percibe que la empresa considera el trabajo en equipo como parte fundamental de la identificación con la empresa y su desarrollo. Al respecto podemos destacar mejorar el trabajo en equipo teniendo en cuenta que el trabajo estructural de soldadura es necesario la cooperación de varios trabajadores para completar una actividad, servicio o trabajo.

Se describió las características respecto a la dimensión disciplina laboral de la efectividad organizacional encontrando a una mayoría de los colaboradores afirman que algunas veces se percibe que la empresa considera que la disciplina está ligada a la productividad empresarial en el que el empleado practique la responsabilidad, orden y puntualidad. En este aspecto podemos afirmar la

importancia de la disciplina en todo trabajo en tal sentido al encontrarse deficiente se recomienda poner en práctica normas en las que se rijan para poder cumplir como trabajadores en el que prime el respeto la responsabilidad y puntualidad.

Tomando como referencia los resultados obtenidos en la investigación se propuso un plan de mejora en el que se detalla herramientas, estrategias con las que el empresario podrá mitigar desaciertos y deficiencias en sus procesos que aseguren el buen desempeño de su empresa como trabajo colectivo, de tal manera que pueda cumplir con las expectativas de los usuarios y potenciales clientes que encuentren en la empresa Soluciones estructurales Sujeitar un servicio de calidad.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Elaborar y ejecutar un plan estratégico esencial para supervisar la información y establecer marcadores para medir la viabilidad de la organización para incluir a los colaboradores de la empresa con compromiso involucrado, con su capital intelectual.

Trabajar en los componentes de inspiración, información y lugar de trabajo con participación de administración institucional relacionados con la empresa en el trabajo y la responsabilidad colaborativa de los trabajadores, con el fin de conocer de primera mano las deficiencias, inconvenientes y limitaciones.

Dar a conocer a los colaboradores las funciones atribuciones y limitaciones. Del mismo modo dar a conocer sus beneficios, incentivos y reconocimientos con el fin de que este claro el trato de ambas partes para un correcto funcionamiento administrativo y desempeño óptimo de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, J. D. (2011). Implementación de un Modelo de Gestión del Conocimiento en los procesos organizacionales: Caso DISAN SA.
- Alegre, J. M. (2019). Comunicación interna y efectividad organizacional de una empresa de repuestos, San Borja, 2019.
- Arguello, P. (2017). Desarrollo de un modelo de gestión del conocimiento para las PYMES del sector textil de la ciudad de Riobamba.
- Arzate, J. G. (2019). Gestión del conocimiento y eficiencia en proyectos. Caso empresa ROBUSPACK.
- Avalos, R. M. M., Chacchi, D. V. G., Yépez, N. L. M., & Hernández, E. J. V. (2021). Gestión del conocimiento y productividad de una empresa constructora del Perú: Knowledge and productivity management of a construction company in Peru. *South Florida Journal of Development*, 2(4), 5183-5194.
- Ávila, A; Cueva, C; Gonzales, J y Martínez, Z. (2019). Diseños de Investigación. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php>.
- Castro, N; Guevara, G y Verdesoto, A. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- El peruano. (2019). Cuatro características de las mipymes peruanas. <https://elperuano.pe/noticia/81246-cuatro-caracteristicas-de-las-mipymes-peruanas>
- Garza, M; López, J y Zavala, M. (2017). Competencias del emprendedor y su impacto en el desempeño organizacional. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1872/1872512520003>.

- Guerrero, S. M. (2013). Efectividad organizacional.
- Licares, A. M., & Carhuacusma, M. (2018). gestión administrativa por competencias y la efectividad organizacional del personal en Essalud Huancavelica, año 2015.
- Manfredi, H. E. (2012). La influencia de la gestión del conocimiento en la efectividad del liderazgo organizacional.
- More N, M (2018) en su investigación “Gestión del conocimiento y cultura organizacional en la subgerencia de gestión del riesgo de desastres GORE Ica 2017”.
- Moscoso, I. D., & Macas, F. A. (2018) Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en la municipalidad distrital de Papayal, Tumbes, 2018.
- Quispe, E. (2021). Gestión del conocimiento e innovación organizacional en los docentes de la Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Rocha, J. A. (2020). La gestión del conocimiento y el impacto en el desempeño laboral: Propuesta metodológica para las industrias desarrolladoras de software de la ciudad de Guayaquil (Master's thesis).
- Santa Cruz, A., & Córdova, N. A. (2021). Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en municipalidades de la provincia de San Martín, Perú.
- SUNAT. (2019). Beneficios de ser formal.
<https://emprender.sunat.gob.pe/emprendiendo/decido-emprender/beneficios-ser-formal>
- Tapia, L. Palomino, A; Yalda, L y Valenzuela, R. (2019). Pregunta, hipótesis y objetivos de una investigación clínica.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300069>

Torres, M; Paz, k y Salazar, F. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación.

http://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf

Velasquez, I. C. (2018). Gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones lima de la empresa Ecocentury SAC Chorrillos–2018.

Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s086434662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

N°	ACTIVIDAD	Año								Año							
		2021								2022							
		Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión y aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación.		X	X	X	X											
3	Aprobación del Proyecto por el jurado de investigación.					X											
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente tutor.						X										
5	Mejora del marco teórico.						X										
6	Redacción de la revisión de la literatura.							X									
7	Elaboración del consentimiento informado.							X									
8	Ejecución de la metodología.								X								
9	Resultados de la investigación.								X	X							
10	Conclusiones y recomendaciones.									X							
11	Redacción del pre informe de Investigación.										X						
12	Redacción del informe final.										X						
13	Aprobación del informe final por el jurado de investigación.											X	X	X	X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos.															X	
15	Redacción de artículo científico.																X

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
<input type="checkbox"/> Impresiones	0.20	200	40.00
<input type="checkbox"/> Fotocopias	0.10	40	4.00
<input type="checkbox"/> Empastado	70.00	3	210.00
<input type="checkbox"/> Papel bond A-4 (500 hojas)	15.00	2	30.00
<input type="checkbox"/> Lapiceros	1.00	4	4.00
Servicios			
<input type="checkbox"/> Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			8.00
Gastos de viaje			
<input type="checkbox"/> Pasajes para recolectar información	70.00	4	280.00
Sub total			280.00
Total, presupuesto desembolsable	186.40	254	668.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Servicios			
<input type="checkbox"/> Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.0 0	4	120.00
<input type="checkbox"/> Búsqueda de información en base de datos	35.0 0	2	70.00
<input type="checkbox"/> Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.0 0	4	160.00
<input type="checkbox"/> Publicación de artículo en repositorio institucional	50.0 0	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
<input type="checkbox"/> Asesoría personalizada (5 horas por semana)	100.0 0	4	400.00
Sub total			400.00
Total presupuesto no desembolsable			668.00
Total (S/.)			1468.00

Anexo 3: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por Wladimir Luis Huaman Alikhan, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. La investigación se titula **Propuesta de mejora de gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en la microempresa metalmecánica Sujetar, distrito Callao, 2021**. El cual tiene como propósito; conocer las características de la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional para luego proveer un plan de mejora que ayude a las empresas corregir posibles dificultades que puedan tener en su gestión mediante la utilización del plan de mejora que le proporcionara.

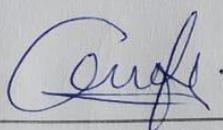
Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas de un cuestionado. Esto tomará aproximadamente 4 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La Información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto estas serán anónimas.

Si tienes alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la participación del mismo le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo lo necesario.



Caceres Sierra Antonio

DNI N°: 09877728

CARGO: Transformador de fierros

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por Wladimir Luis Huaman Alikhan, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. La investigación se titula **Propuesta de mejora de gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en la microempresa metalmecánica Sujetar, distrito Callao, 2021**. El cual tiene como propósito; conocer las características de la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional para luego proveer un plan de mejora que ayude a las empresas corregir posibles dificultades que puedan tener en su gestión mediante la utilización del plan de mejora que le proporcionara.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas de un cuestionado. Esto tomará aproximadamente 4 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La Información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto estas serán anónimas.

Si tienes alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la participación del mismo le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo lo necesario.



Alfredo Bustamante Taype

DNI N°: 27515046

CARGO: Soldador

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO

Estimado colaborador sírvase a colaborar con la encuesta de la investigación cuyo título es: *Propuesta de mejora de gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro metalmecánica caso: soluciones estructurales Sujetar, distrito Callao, 2021.*

Instrucciones:

Marque con un x el puntaje se acomode a su criterio siendo 1 el más bajo y 5 el más alto como se detalla:

1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

I. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Se le reconoce por el trabajo realizado.					
2	Se les otorga incentivos de acuerdo a la labor que realiza.					
3	Su participación laboral y comunicación con sus superiores es constante.					
4	Existe participación laboral con todos sus compañeros de trabajo.					
5	Se siente usted capaz y competente al realizar sus funciones en el área que labora					
6	Considera usted que pone a prueba sus habilidades en el área que labora.					
7	Tiene pleno conocimiento de la labor que desempeña.					
8	Se siente cómodo con las condiciones ambientales (iluminación, aire acondicionado, limpieza, servicios sanitarios) que la brinda la institución.					
9	Considera usted que el lugar donde labora es el más adecuado a la labor que realiza.					
10	Se siente satisfecho con la labor que desarrolla.					

II. REFERENTE A LA VARIABLE EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL

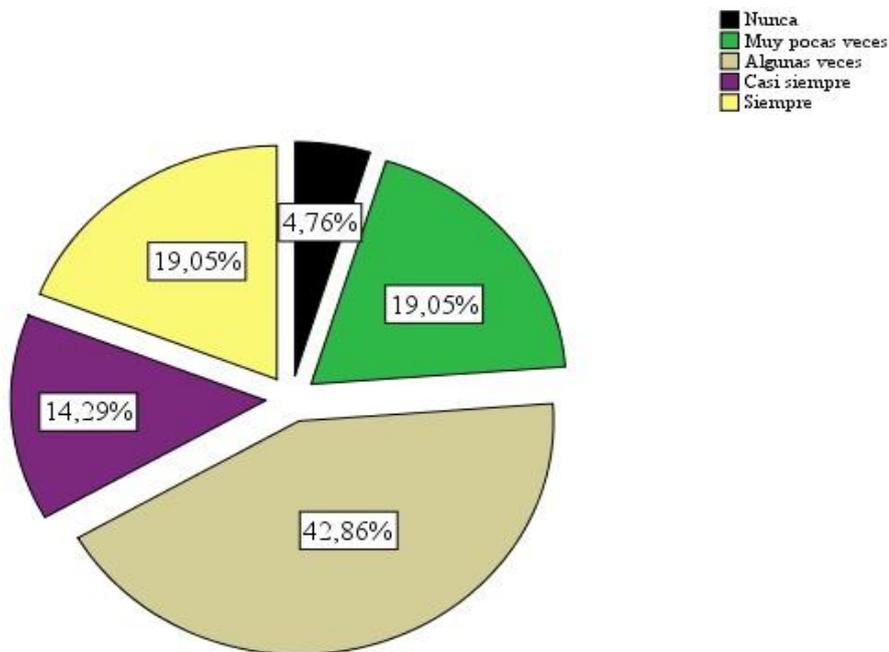
	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Considera usted que es recompensado de acuerdo a la labor que realiza.					
2	Cree usted que su institución vela por su seguridad laboral.					
3	Su institución promueve su desarrollo personal.					
4	Se siente identificado con su equipo de trabajo.					
5	Existe comunicación efectiva con su equipo de trabajo.					
6	Considera que existe liderazgo dentro de su equipo de trabajo.					
7	Para usted la puntualidad es importante a la hora de realizar sus labores.					
8	Cree usted que existe orden y respeto a las normas y dispositivos legales dentro de su centro de labores.					
9	Considera que su institución vela por la presentación personal de sus trabajadores.					
10	Llegan a cumplir las metas que se han propuesto dentro de su Plan Operativo					

Hoja de Tabulación

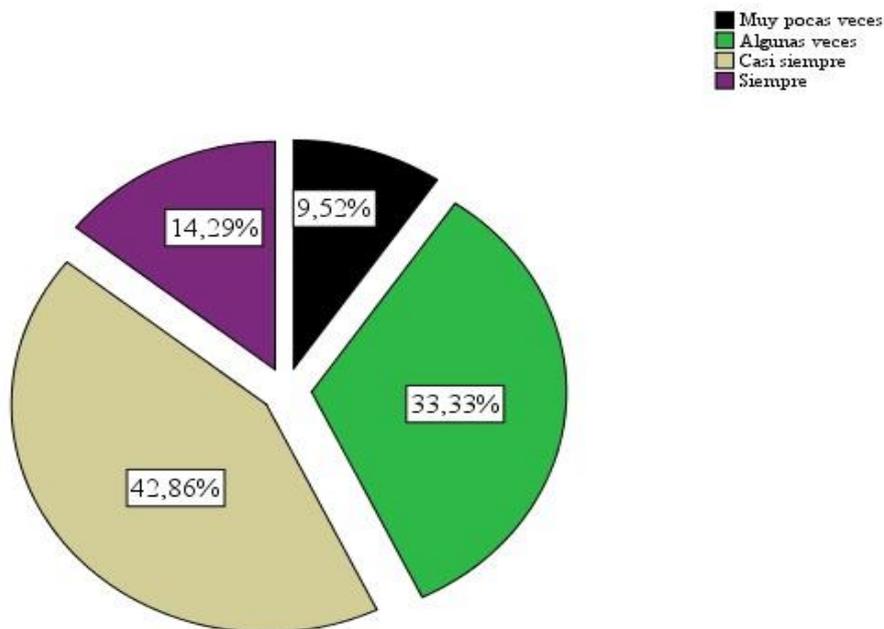
PROPUESTA DE MEJORA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO METALMECÁNICA CASO: SOLUCIONES ESTRUCTURALES SUJETAR, DISTRITO CALLAO, 2021.																					
Gestión del Conocimiento											Efectividad Organizacional										
Motivación			Conocimiento				Clima laboral				Calidad de vida laboral			Trabajo en equipo				Disciplina laboral			
Sujeto	Se le reconoce por el trabajo realizado.	Se les otorgan incentivos de acuerdo a la labor que realiza	Su participación laboral y comunicación con sus superiores es constante	Existe participación laboral con todos sus compañeros de trabajo	Se siente usted capaz y competente al realizar sus funciones en el área que labora	Considera usted que pone a prueba sus habilidades en el área que labora	Tiene pleno conocimiento de la labor que desempeña	Se siente cómodo con las condiciones ambientales (iluminación, aire acondicionado, limpieza, servicios sanitarios) que la brinda la institución.	Considera usted que el lugar donde labora es el más adecuado a la labor que realiza	Se siente satisfecho con la labor que desarrolla	Sujeto	Considera usted que es recompensado de acuerdo a la labor que realiza.	Cree usted que su institución vela por su seguridad laboral	Su institución promueve su desarrollo personal.	Se siente identificado con su equipo de trabajo	Existe comunicación efectiva con su equipo de trabajo	Considera que existe liderazgo dentro de su equipo de trabajo	Para usted la puntualidad es importante a la hora de realizar sus labores	Cree usted que existe orden y respeto a las normas y dispositivos legales dentro de su centro de labores	Considera que su institución vela por la presentación personal de sus trabajadores	Llegan a cumplir las metas que se han propuesto dentro de su Plan Operativo
1	1	3	3	2	3	3	4	4	2	3	1	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3
2	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4
5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
6	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	6	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
7	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	7	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
8	2	3	4	3	4	3	4	2	3	3	8	4	3	3	2	4	4	5	4	3	4
9	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	9	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4
10	2	2	4	2	3	2	3	2	3	3	10	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3
11	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	11	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4
12	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	12	3	4	5	3	2	2	3	3	5	3
13	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	13	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2

14	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	14	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3
15	3	4	4	5	3	3	3	4	3	3	15	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4
16	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
17	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	17	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
18	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	18	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
19	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4
20	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	20	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
21	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	21	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3

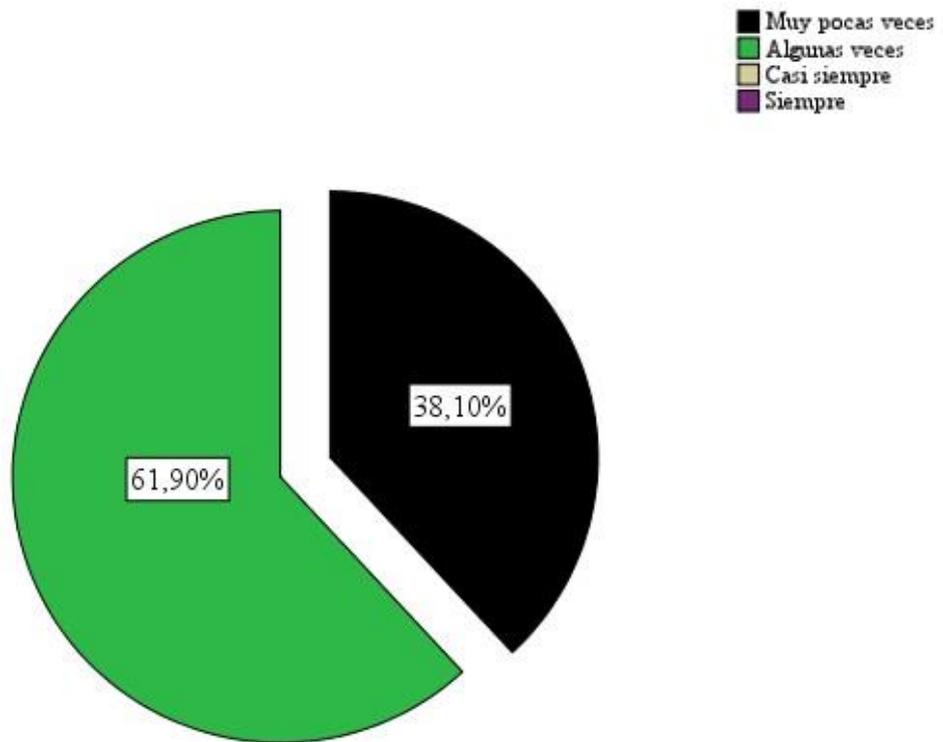
Anexo 6: Figuras de resultados



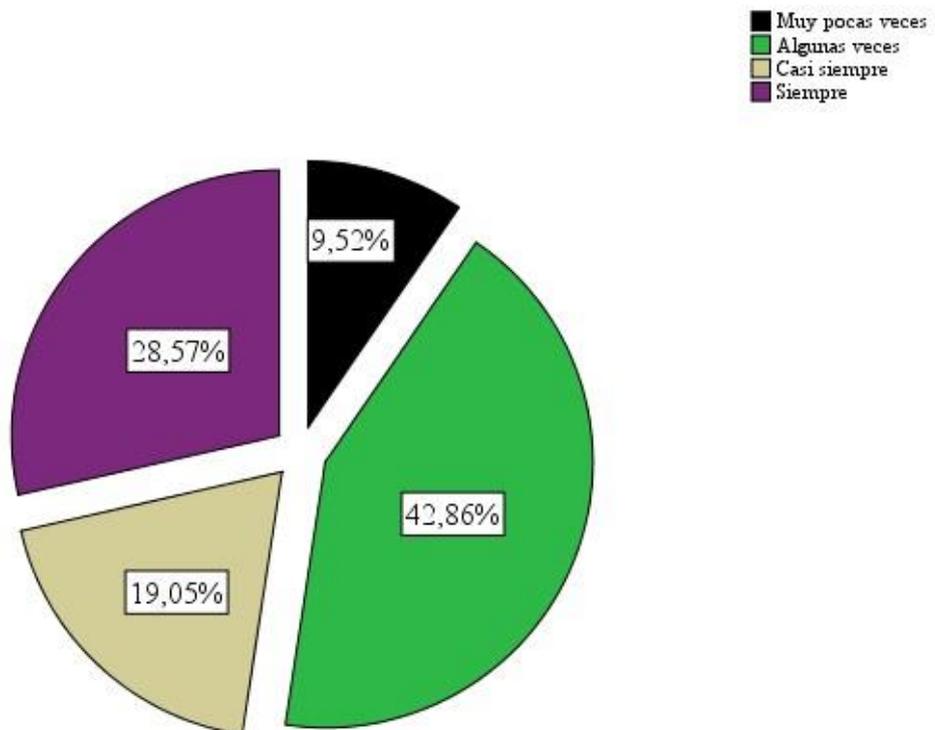
Fuente: Tabla de frecuencias 1
Figura 1: Se le reconoce por el trabajo realizado.



Fuente: Tabla de frecuencias 1
Figura 2: Se les otorga incentivos de acuerdo a la labor que realiza.

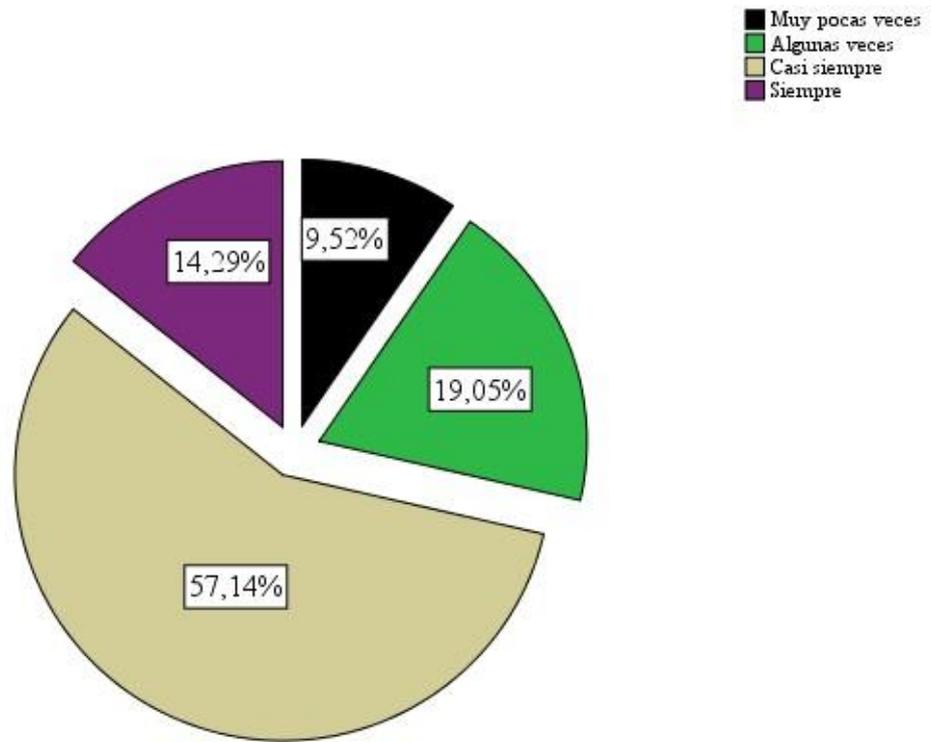


Fuente: Tabla de frecuencias 1
 Figura 3: Su participación laboral y comunicación con sus superiores es constante.



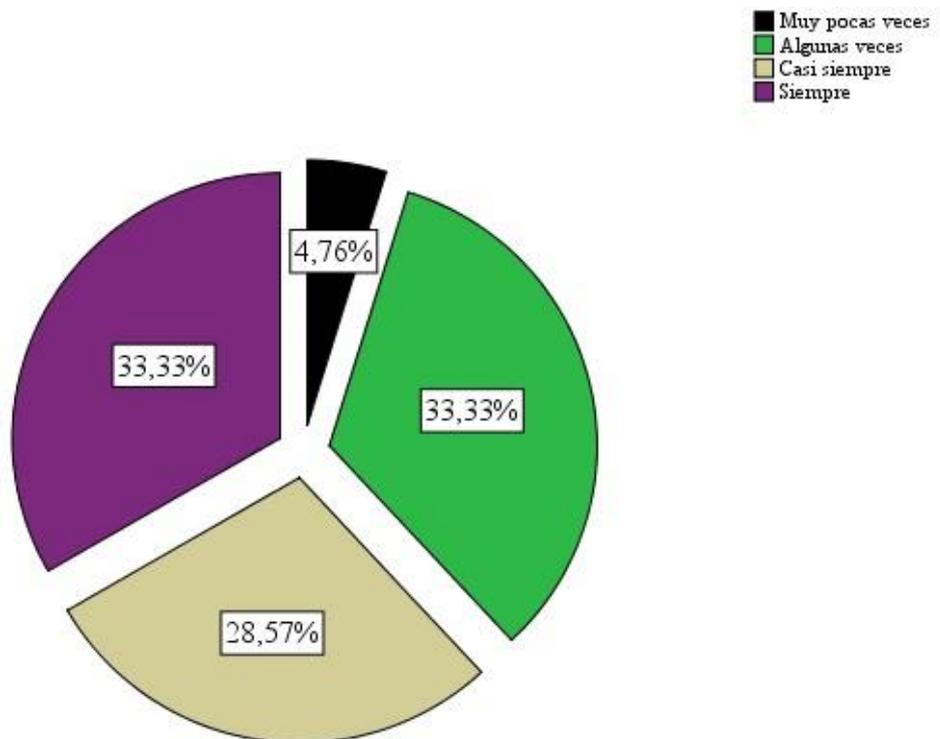
Fuente: Tabla de frecuencias 1

Figura 4: Existe participación laboral con todos sus compañeros de trabajo.



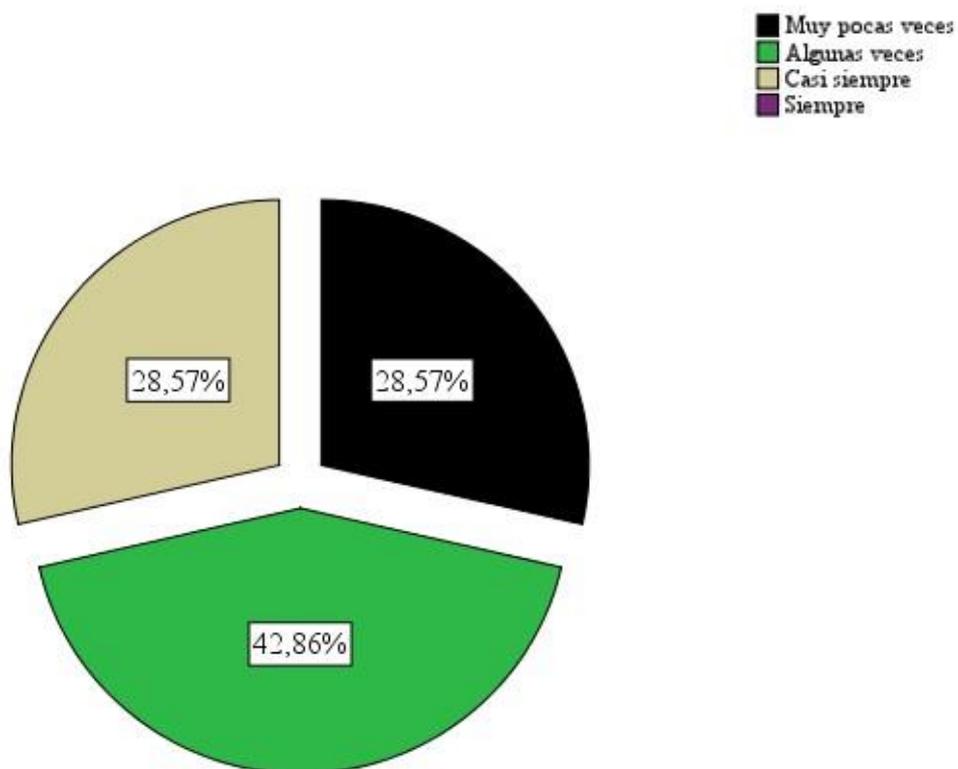
Fuente: Tabla de frecuencias 2

Figura 5: Se siente usted capaz y competente al realizar sus funciones en el área que labora.



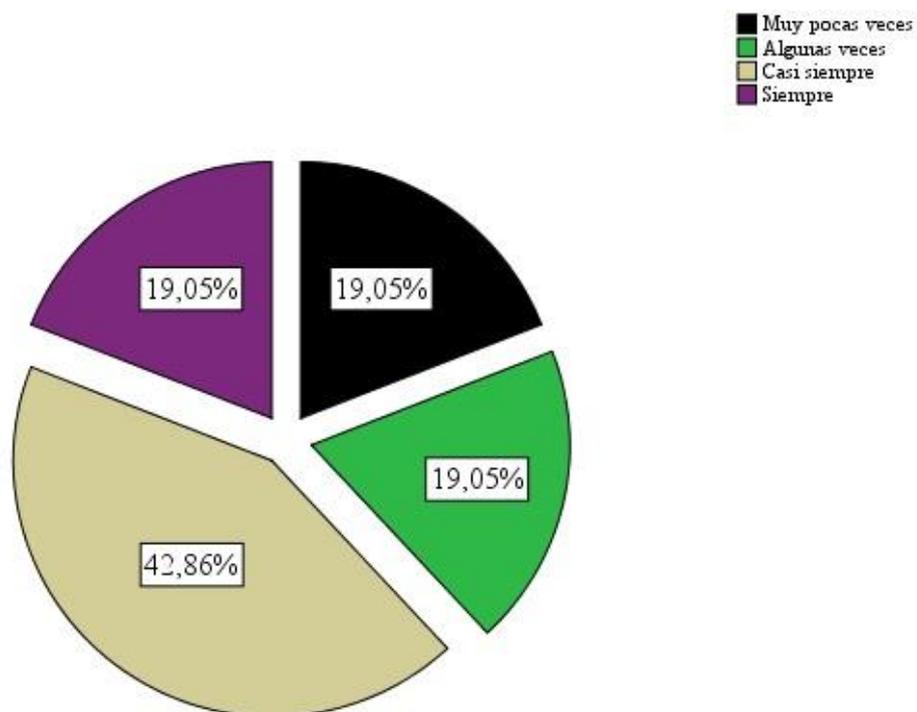
Fuente: Tabla de frecuencias 2

Figura 6: Considera usted que pone a prueba sus habilidades en el área que labora.



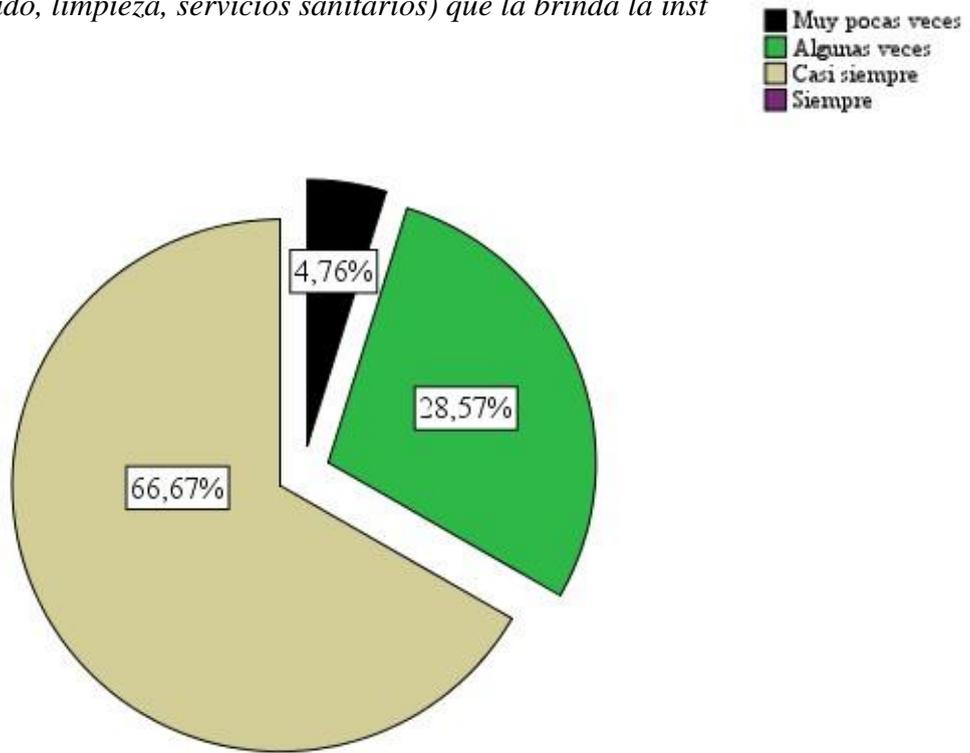
Fuente: Tabla de frecuencias 2

Figura 7: Tiene pleno conocimiento de la labor que desempeña.



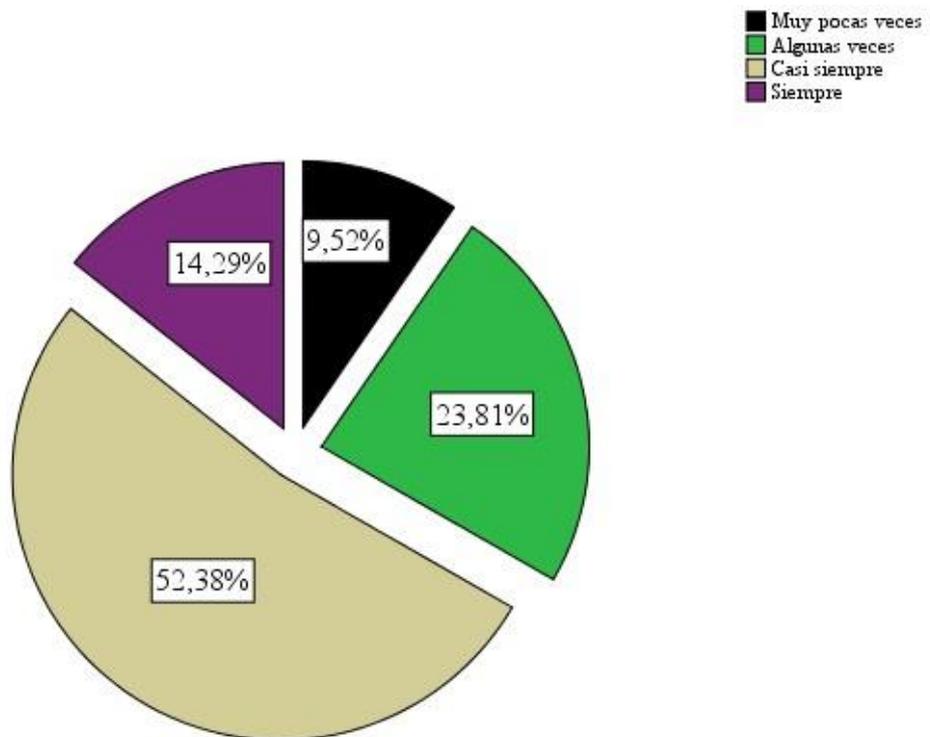
Fuente: Tabla de frecuencias 3

Figura 8: Se siente cómodo con las condiciones ambientales (iluminación, aire acondicionado, limpieza, servicios sanitarios) que le brinda la inst

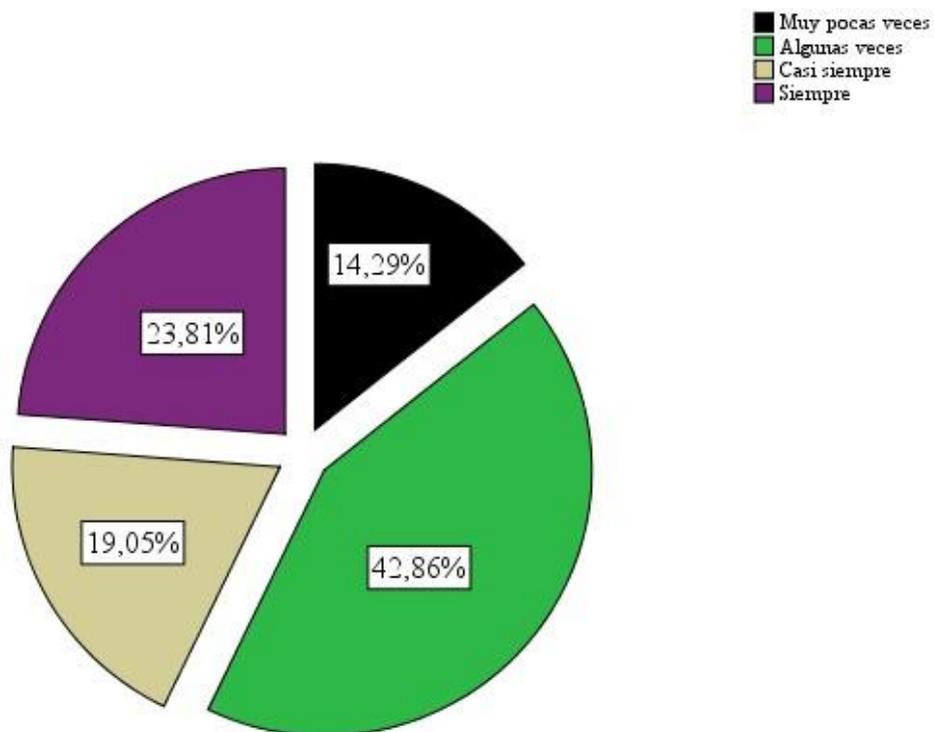


Fuente: Tabla de frecuencias 3

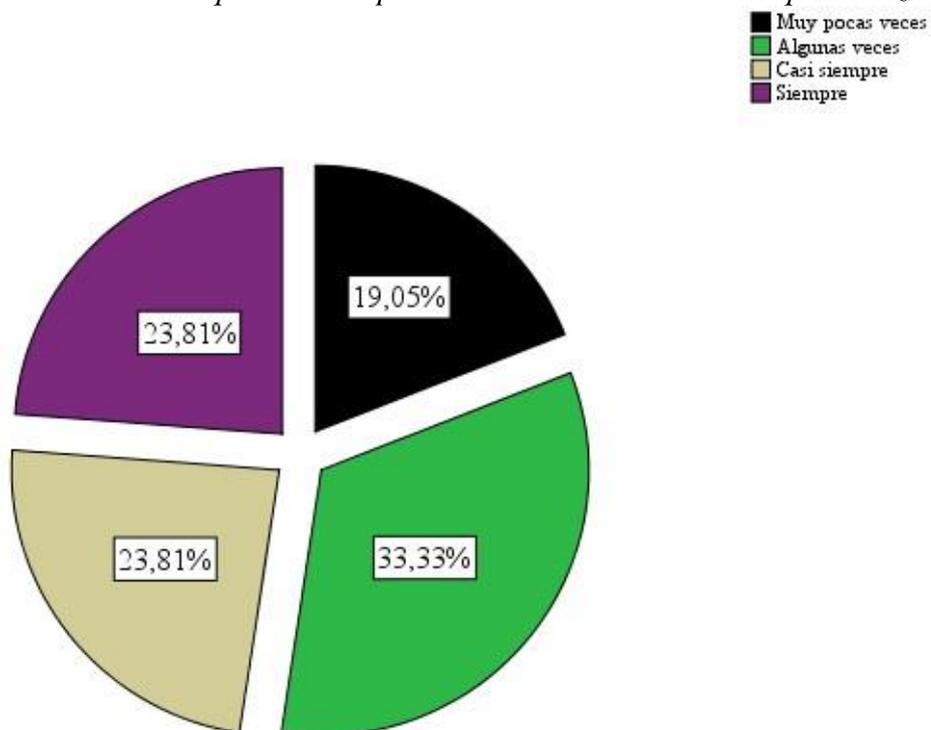
Figura 9: Considera usted que el lugar donde labora es el más adecuado a la labor que realiza.



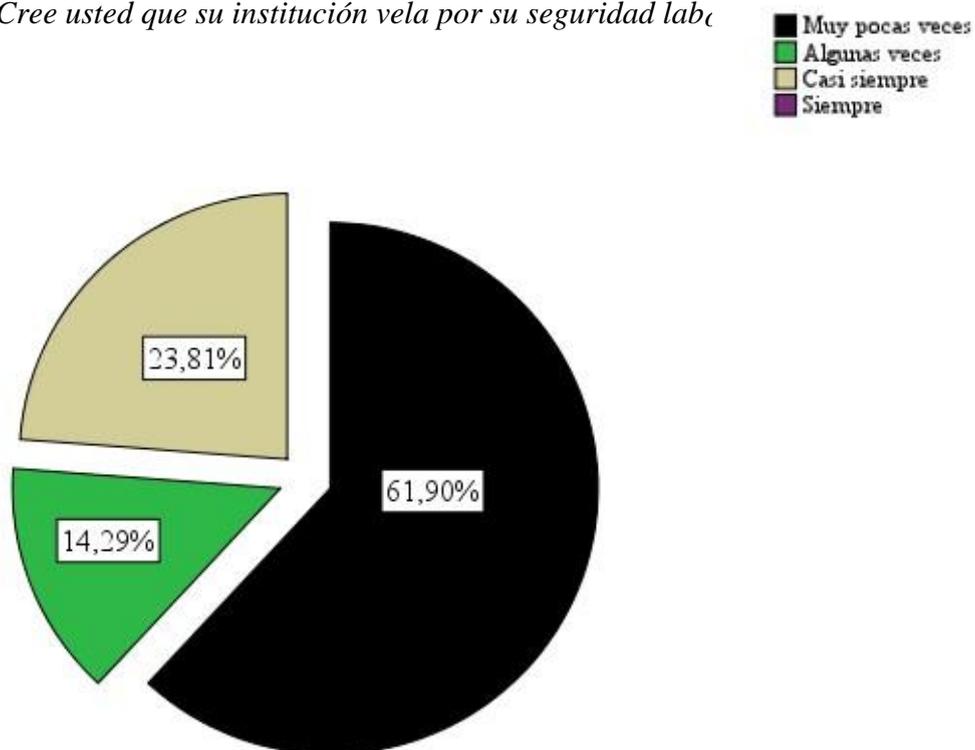
Fuente: Tabla de frecuencias 3
Figura 10: Se siente satisfecho con la labor que desarrolla.



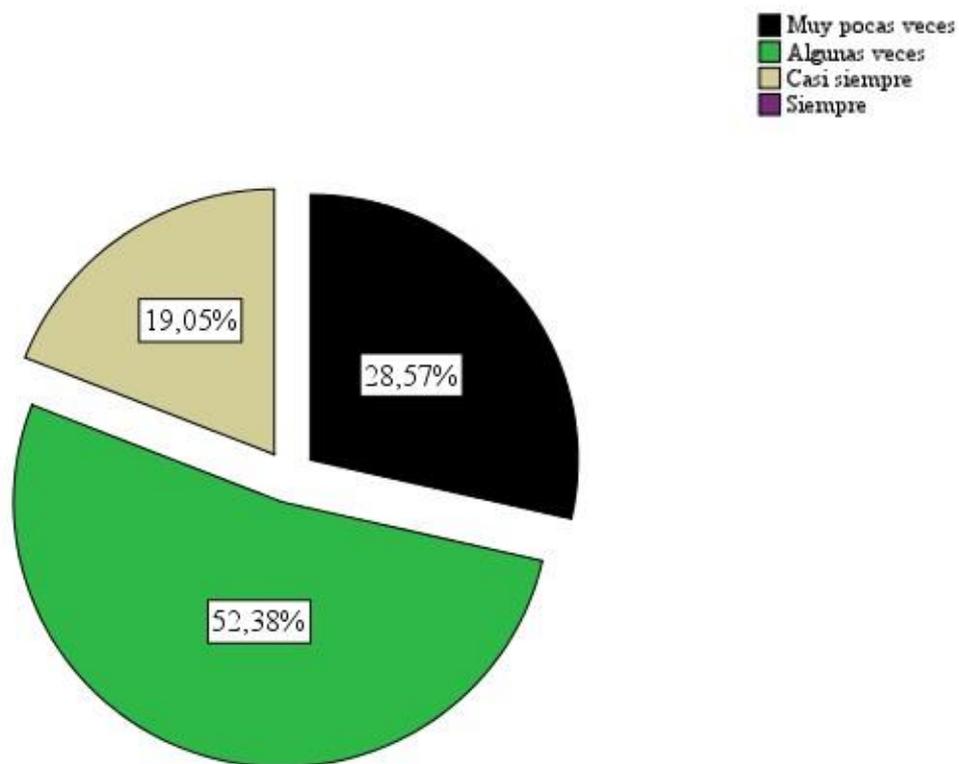
Fuente: Tabla de frecuencias 4
Figura 11: Considera usted que es recompensado de acuerdo a la labor que realiza.



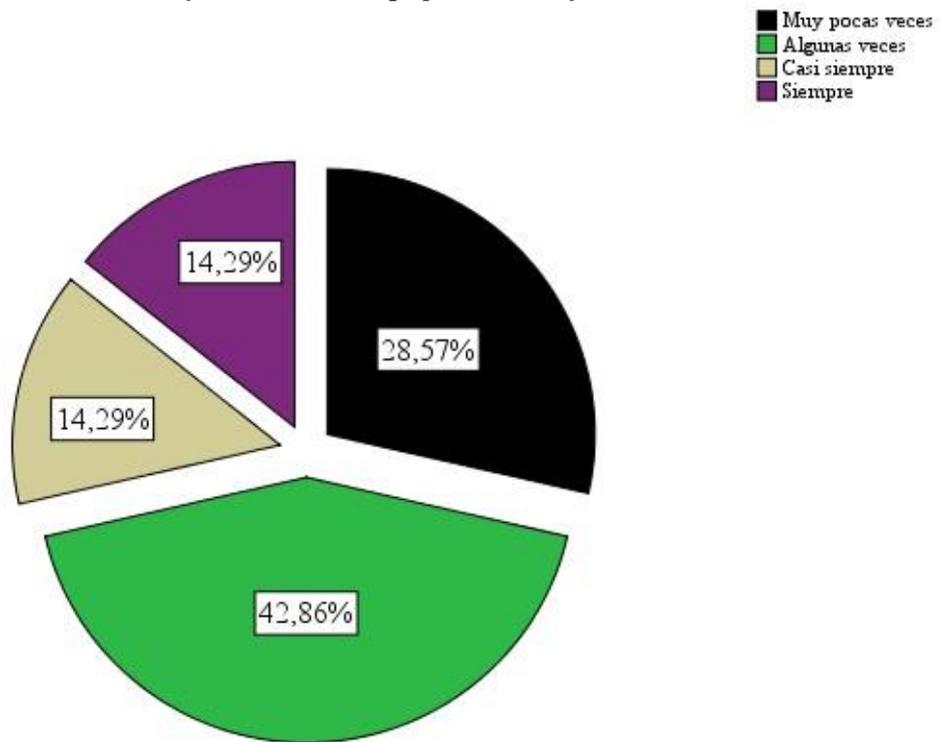
Fuente: Tabla de frecuencias 4
Figura 12: Cree usted que su institución vela por su seguridad laboral



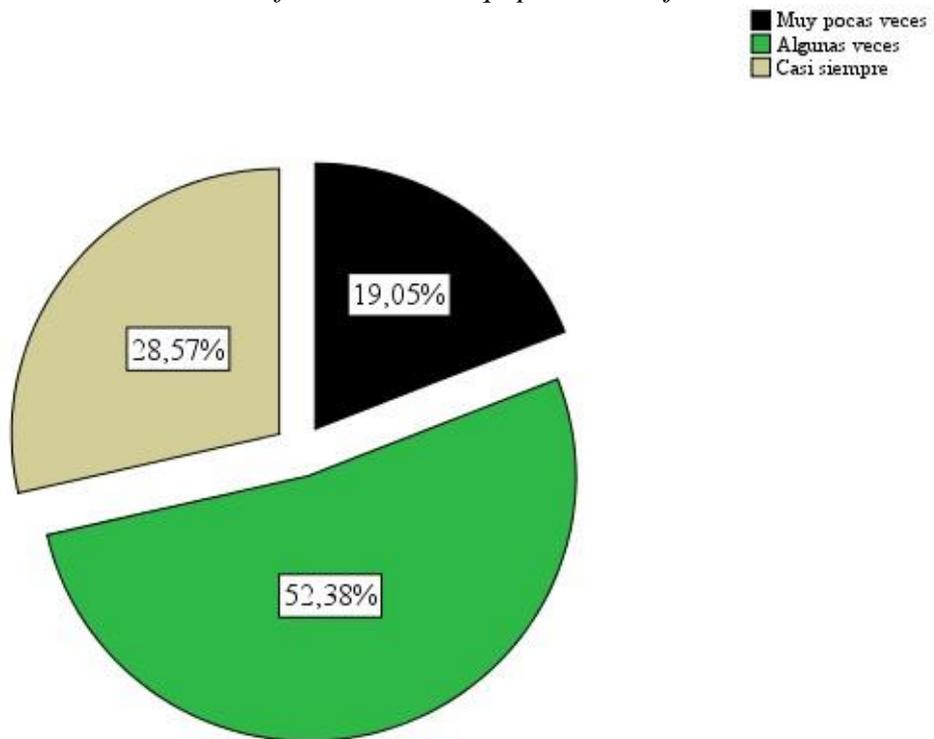
Fuente: Tabla de frecuencias 4
Figura 13: Su institución promueve su desarrollo personal.



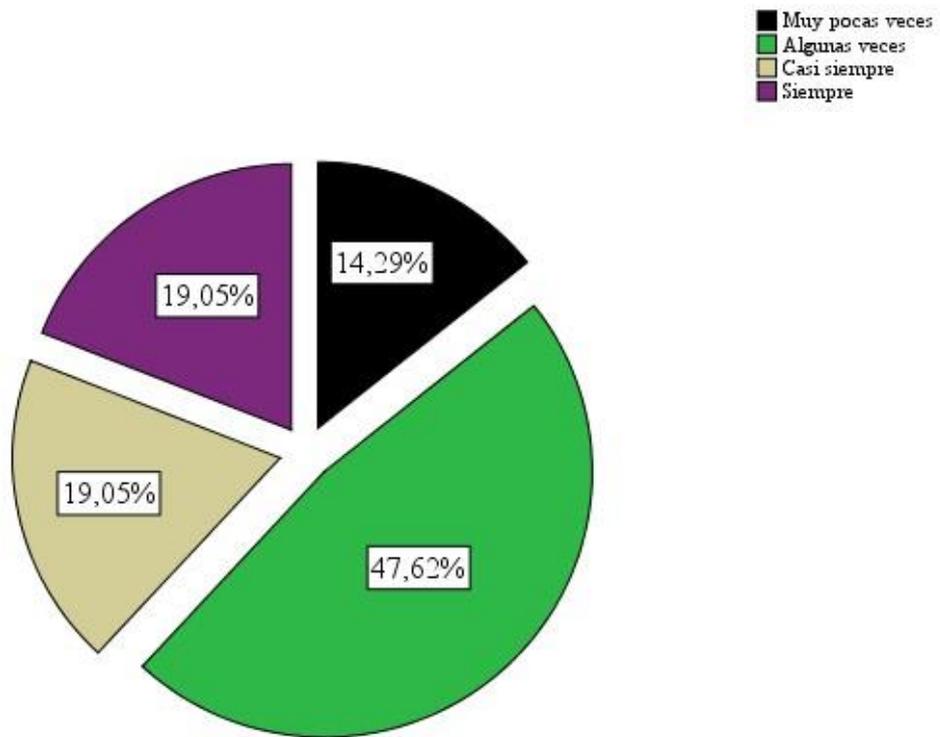
Fuente: Tabla de frecuencias 5
Figura 14: Se siente identificado con su equipo de trabajo.



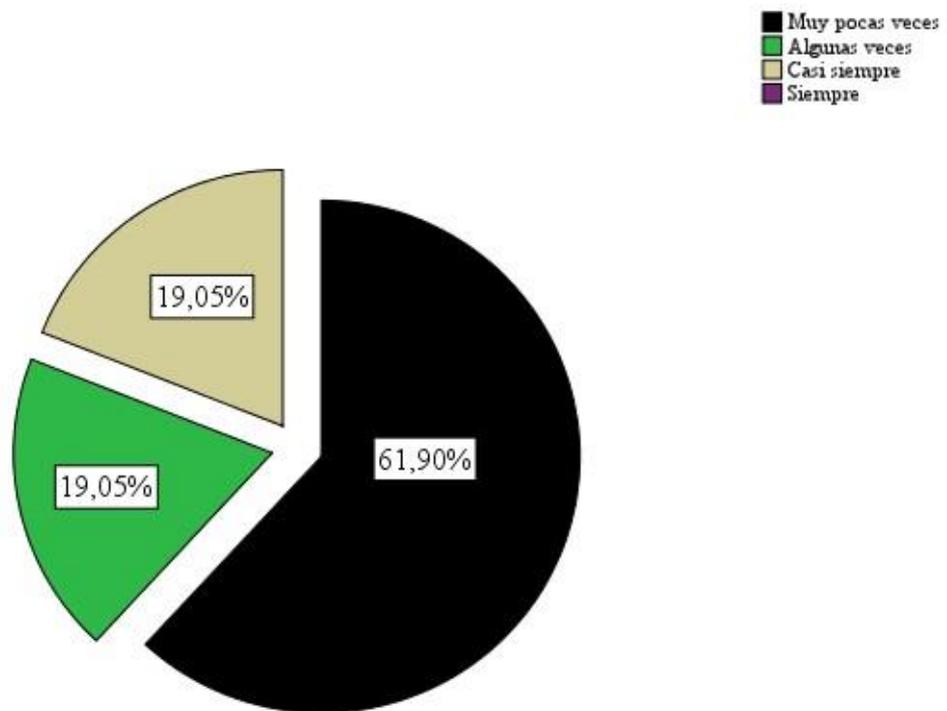
Fuente: Tabla de frecuencias 5
Figura 15: Existe comunicación efectiva con su equipo de trabajo.



Fuente: Tabla de frecuencias 5
Figura 16: Considera que existe liderazgo dentro de su equipo de trabajo.

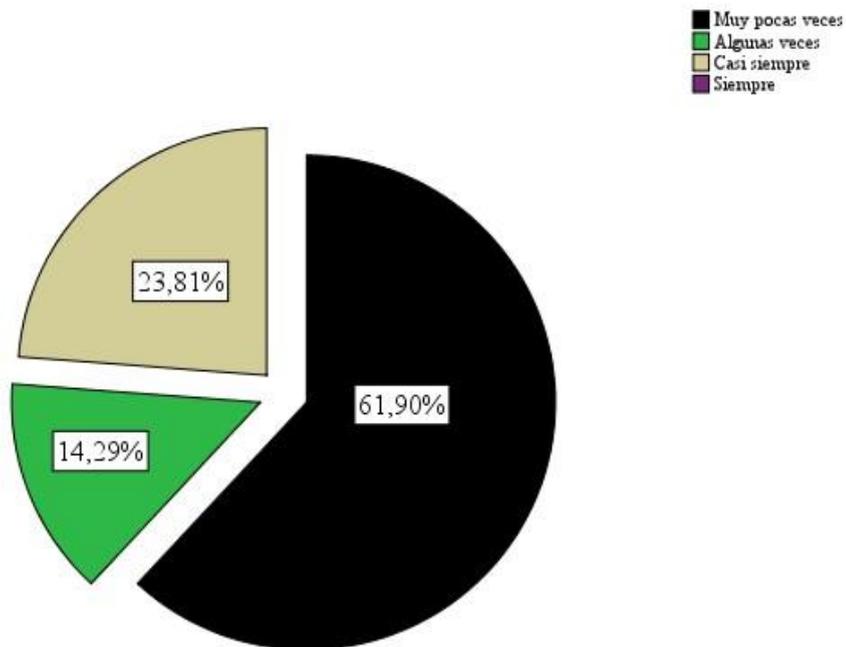


Fuente: Tabla de frecuencias 6
 Figura 17: Para usted la puntualidad es importante a la hora de realizar sus labores.



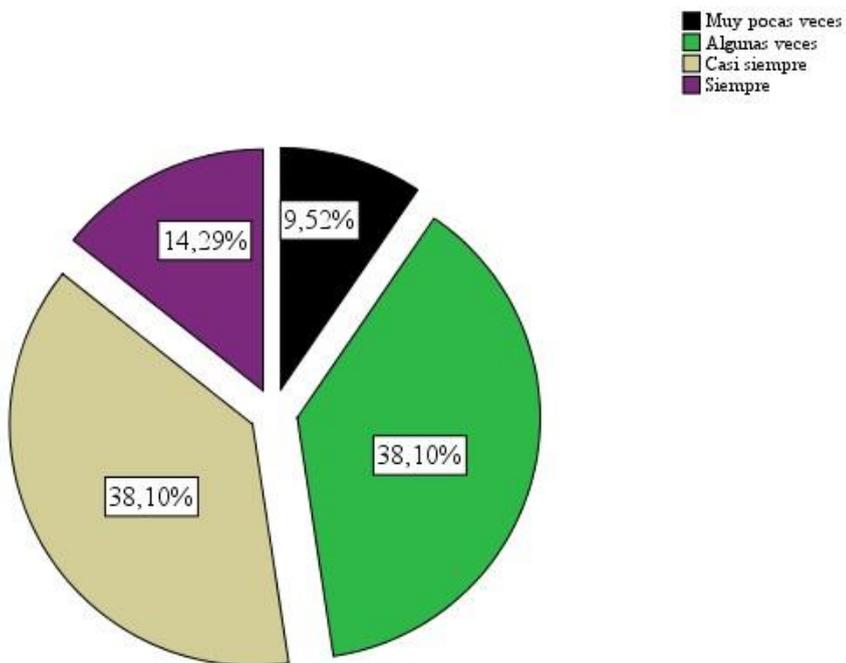
Fuente: Tabla de frecuencias 6

Figura 18: Cree usted que existe orden y respeto a las normas y dispositivos legales dentro de su centro de labores.



Fuente: Tabla de frecuencias 6

Figura 19: Considera que su institución vela por la presentación personal de sus trabajadores.



Fuente: Tabla de frecuencias 6

Figura 20: Llegan a cumplir las metas que se han propuesto dentro de su Plan Operativo.