

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



TESIS

RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DE CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL Y

LA CONDUCTA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA

EMPRESA CERÁMICOS PERUANOS S.A. 2017

PRESENTADO POR:

BACH. ADM. VANESSA BARRERA VÁSQUEZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LIMA – PERÚ

2017

Dedicatoria

Dedico este proyecto a mis hijas Paris y Alizée, a mi esposo Said por todo el apoyo y comprensión en todas mis tomas de decisiones.

Agradecimiento

Agradezco a todos los profesores que me guiaron en este proyecto para lograr el éxito y cumplir mi meta.

Agradezco al Presidente del Directorio de la empresa Cerámicos Peruanos S.A. por todo su apoyo y colaboración brindado.

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, someto a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: Relación entre la gestión de conocimiento organizacional y la conducta laboral del personal administrativo de la Empresa Cerámicos Peruanos S.A. 2017, luego de haber culminado nuestros estudios en esta centro de educación superior, casa de estudios donde nos formamos profesionales, para estar al servicio de la sociedad.

El presente trabajo fue realizado con el propósito de obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, el cual seta enfocado en las relaciones que se generan entre la gestión del conocimiento organizacional y la conducta laboral de los trabajadores pertenecientes a la Empresa Cerámicos Peruanos SA; esta investigación analiza de manera consiente la realidad existente en el importante rubro de los materiales para la construcción que produce una afamada empresa y de qué manera esta variable crea un tipo de relación o relaciones en la conducta del personal y sus implicancias en la productividad misma.

Atentamente

.....
Vanessa Barrera Vásquez

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Presentación.....	iv
Índice.....	v
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Introducción.....	x
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Situación problemática.....	1
1.2 Problema de investigación.....	2
Problemas específicos.....	2
1.3 Justificación.....	3
Justificación teórica:.....	3
1.4 Objetivos.....	4
1.4.1 Objetivo general.....	4
1.4.2 Objetivos específicos.....	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 Antecedentes de la investigación.....	6
2.2 Bases teóricas.....	12
2.2.1 Teoría de creación de conocimiento organizacional.....	12
2.2.1.1 Evolución de la gestión del conocimiento.....	15
2.2.1.2 Los objetivos de la gestión del conocimiento.....	16
2.2.1.3 Modelos de la gestión del conocimiento.....	17
2.2.1.4 Teoría de las organizaciones son capaces de aprender, y como tales dependen de la interacción y desarrollo de las personas que las conforman.....	18
2.2.2 Conducta laboral.....	19
2.2.2.1 Teoría sobre la seguridad del empleo.....	23
2.2.2.2 Teorías de la motivación en el trabajo: teorías fundamentales.....	24
2.2.2.3 Teoría de los trabajos grupales o en equipo.....	25
2.2.2.4 Teoría de Jerarquía de necesidades de Maslow (Dalton, Hoyle y Watts, 2007)	26
2.2.2.5 Teoría X y Teoría Y de Douglas McGregor (Robbins y DeCenzo, 2002).....	26
2.2.2.6 Teoría de la motivación-higiene de Herzberg (Pérez, 2008).....	27

2.2.2.7 Teoría E.R.C. de Alderfer (Jiménez, 2016)	28
2.2.2.8 Teoría de las necesidades secundarias de McClelland (Huber, 2010).....	28
2.2.2.9 Teoría de las expectativas de Vroom, Deci y Porter (Hitt, 2006).....	29
2.2.2.10 Teoría de la Equidad de Stacey Adams (Asensio y Vázquez, 2016).....	30
2.2.2.11 Teoría de la Evaluación Cognoscitiva de Deci, Ryan, y de Charm (Vélaz, 1996)	31
2.2.2.12 Teoría del Establecimiento de Metas de Locke (Rodríguez, 2004).....	31
2.2.2.13 Teoría del Flujo de Csikszentmihalyi (Teixes, 2014).....	32
2.2.2.14 Teoría de la Motivación Intrínseca de Thomas (Thomas, 2002).....	33
2.3 Glosario	33
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	38
3.1 Hipótesis general	38
3.2 Hipótesis específicas	38
3.3 Identificación de las variables	38
3.4 Operacionalización de las variables	39
3.5 Matriz de consistencia	40
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....	41
4.1 Tipo de investigación	41
4.2 Diseño de investigación	41
4.3 Unidad de análisis	42
4.4 Población de estudio.....	42
4.5 Tamaño de la muestra	42
4.6 Selección de la muestra	42
4.7 Técnicas para la recolección de datos	43
4.8 Análisis e interpretación de la información.....	43
CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	45
5.1 Presentación y análisis de resultados	45
5.2 Prueba de hipótesis.....	75
5.2.1 Hipótesis general	75
5.2.2 Hipótesis Específicas.....	76
CONCLUSIONES	79
RECOMENDACIONES.....	81
LISTA DE REFERENCIAS	82
ANEXOS	86

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de las variables.....	39
Tabla 2: Genero.....	45
Tabla 3: Edad.....	46
Tabla 4: Área de trabajo.....	47
Tabla 5: ¿En el área que laboras se comparten las experiencias laborales?	48
Tabla 6: ¿Cuenta con un registro sistematizado de soluciones aplicadas a los problemas de labores anteriores?	49
Tabla 7: ¿Conoces los manuales y/o procedimientos del área en donde laboras?.....	50
Tabla 8: ¿Cuentas con cierto grado de autonomía para decidir ante un problema?	51
Tabla 9: ¿En la empresa le ofrecen un sistema de capacitación?	52
Tabla 10: Existe un grado de actuación laboral para poner en práctica tus conocimientos adquiridos sin necesidad de instrucciones y supervisión.....	53
Tabla 11: ¿Es importante para usted el sistema de información tecnológico de la empresa? .	54
Tabla 12: ¿Se promueve en la empresa la difusión de Calidad de trabajo?.....	55
Tabla 13: ¿Usted cumple los procesos encomendados en referencia a la Calidad de Trabajo?	56
Tabla 14: ¿Considera que las normas que se aplican son idóneas con relación a la calidad de trabajo?.....	57
Tabla 15: ¿Valora Usted el compartir sus ideas con sus compañeros de trabajo?.....	58
Tabla 16: ¿Le interesa dar soluciones óptimas en la empresa?	59
Tabla 17: ¿Cree usted que su puesto le ofrece oportunidades de aprender nuevas habilidades?	60
Tabla 18: ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo asignado?	61
Tabla 19: ¿Respeta los acuerdos asumidos previamente?	62
Tabla 20: ¿Tiene Usted una actitud positiva en sí mismo al tomar una decisión en soluciones de problemas?	63
Tabla 21: ¿Estimula en su entorno el cumplimiento de metas designadas?	64
Tabla 22: ¿A su jefe le cuesta trabajo entenderlo lo que quiero decir a la hora de tomar decisiones?	65
Tabla 23: ¿Soporta que alguien le contradiga cuando da su opinión acerca de una toma de decisiones dentro de la organización?.....	66
Tabla 24: ¿Debo ser útil, productivo o creativo en la toma de decisiones en la solución del problema?.....	67

Tabla 25: ¿Usted tiene un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realiza?
.....68

Tabla 26: ¿Cumple con su trabajo y metas encomendado?69

Tabla 27: ¿Usualmente justifica sus faltas o tardanzas en la empresa?70

Tabla 28: ¿Se considera tratable con sus compañeros de Trabajo?71

Tabla 29: ¿Participa de las actividades que realiza la empresa?.....72

Tabla 30: ¿Promueve con sus compañeros la toma de iniciativa?.....73

Tabla 31: ¿Promueve el comportamiento ético en su entorno?74

Índice de figuras

Figura 1: Genero	45
Figura 2: Edad.....	46
Figura 3: Área de trabajo	47
Figura 4: ¿En el área que laboras se comparten las experiencias laborales?	48
Figura 5: ¿Cuenta con un registro sistematizados de soluciones aplicadas a los problemas de labores anteriores?	49
Figura 6: ¿Conoces los manuales y/o procedimientos del área en donde laboras?	50
Figura 7: ¿Cuentas con cierto grado de autonomía para decidir ante un problema?	51
Figura 8: ¿En la empresa le ofrecen un sistema de capacitación?	52
Figura 9: Existe un grado de actuación laboral para poner en práctica tus conocimientos adquiridos sin necesidad de instrucciones y supervisión	53
Figura 10: ¿Es importante para usted el sistema de información tecnológico de la empresa?	54
Figura 11: ¿Se promueve en la empresa la difusión de Calidad de trabajo?	55
Figura 12: ¿Usted cumple los procesos encomendados en referencia a la Calidad de Trabajo?	56
Figura 13: ¿Considera que las normas que se aplican son idóneas con relación a la calidad de trabajo?.....	57
Figura 14: ¿Valora Usted el compartir sus ideas con sus compañeros de trabajo?	58
Figura 15: ¿Le interesa dar soluciones óptimas en la empresa?	59
Figura 16: ¿Cree usted que su puesto le ofrece oportunidades de aprender nuevas habilidades?.....	60
Figura 17: ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo asignado?	61
Figura 18: ¿Respeta los acuerdos asumidos previamente?	62
Figura 19: ¿Tiene Usted una actitud positiva en sí mismo al tomar una decisión en soluciones de problemas?	63
Figura 20: ¿Estimula en su entorno el cumplimiento de metas designadas?	64
Figura 21: ¿A su jefe le cuesta trabajo entenderlo lo que quiero decir a la hora de tomar decisiones?	65
Figura 22: ¿Soporta que alguien le contradiga cuando da su opinión acerca de una toma de decisiones dentro de la organización?.....	66
Figura 23: ¿Debo ser útil, productivo o creativo en la toma de decisiones en la solución del problema?.....	67

Figura 24: ¿Usted tiene un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realiza? 68

Figura 25: ¿Cumple con su trabajo y metas encomendado? 69

Figura 26: ¿Usualmente justifica sus faltas o tardanzas en la empresa?..... 70

Figura 27: ¿Se considera tratable con sus compañeros de Trabajo?..... 71

Figura 28: ¿Participa de las actividades que realiza la empresa? 72

Figura 29: ¿Promueve con sus compañeros la toma de iniciativa? 73

Figura 30: ¿Promueve el comportamiento ético en su entorno?..... 74

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si la gestión del conocimiento organizacional se relaciona con la conducta laboral de los trabajadores de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.. La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel básico o puro donde no se realizan variaciones durante el proceso de investigación a las variables de estudio, respondió a una investigación prospectiva observacional de corte transversal con diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 146 trabajadores que laboran en la empresa Cerámicos Peruanos S.A.. en el distrito de Carabayllo del departamento de Lima. Como instrumento se empleó un cuestionario conteniendo 30 preguntas de tipo abierta con alternativas tipo Likert. Respecto a contar con un registro sistematizados de soluciones aplicadas a problemas de labores anteriores, se puede observar que el 27% lo considera siempre, el 33% casi siempre, haciendo un total 60% con solo un 40% que lo consideran entre a veces y nunca.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, conducta laboral.

Abstract

The present investigation had as objective to determine if the management of the organizational knowledge is related to the labor behavior of the workers of the company Cerámicos Peruanos S.A.. The present research had a quantitative approach, of basic level or pure sonde no changes are made during the research process to study variables, responded to a cross-sectional observational prospective research with correlation. The sample was formed by 146 workers who work in the company Cerámicos Peruanos S.A. In the district of Carabayllo of the department of Lima. As a tool, a questionnaire containing 30 open-ended questions with Likert-type alternatives was used. With respect to having a systematized register of solutions applied to problems of previous work, it can be observed that 27% always consider it, 33% almost always, making a total 60% with only 40% who consider it between sometimes and never.

Key words: Knowledge management, work behavior.

Introducción

Los cambios que se han generado en los diferentes entornos laborales en la actualidad, han llevado a las organizaciones a acelerar su ritmo de trabajo para poder lograr ser competitivas y exitosas. Para alcanzar el éxito, las organizaciones deben gestionar adecuadamente su talento humano, considerando los procesos a que ellos son sometidos dentro de estas instituciones. Uno de los más importantes al respecto, lo constituye la evaluación del desempeño laboral de los empleados.

Las organizaciones en la actualidad deben diseñar y aplicar sistemas de evaluación del desempeño que les permitan identificar de manera oportuna y eficaz las fallas y limitaciones que se registran para corregirlas y garantizar el alcance de los objetivos institucionales. Uno de los principales factores que incide en el rendimiento laboral es la remuneración que los trabajadores perciben a cambio de su labor, junto a la estabilidad laboral que ofrece la empresa. Por ello, se persigue la creación de un ambiente favorable para el ejercicio y la estabilidad laboral, mediante la negociación y aprobación de contratos colectivos ajustados a las normas legales existentes y que incorporen salarios dignos que satisfagan a los trabajadores y que repercutan en sus rendimientos.

Ante el crecimiento del mercado la empresa Cerámicos Peruanos S.A. tiene el propósito de implementar con tecnología de automatización en su planta modelo, siendo necesario precisar el desempeño del personal contratado, la estabilidad laboral que ofrece nuestra organización y la relación entre ambas variables como parte de un proceso de evaluación y consolidación del funcionamiento de las organizaciones.

El presente trabajo comprende cuatro capítulos. En el primer capítulo enfatizado a todo lo que se refiere al problema de investigación y se brinda un panorama general del trabajo; planteando, describiendo y formulando el problema general y los problemas específicos; así como el objetivo general y los objetivos específicos, entre otros aspectos.

En el capítulo II, se presenta la fundamentación teórica sobre la cual se sustenta el trabajo de investigación.

En el capítulo III, se fundamenta la descripción de la hipótesis tanto hipótesis general como específicas, también la identificación, operacionalización de las variables y la matriz de consistencia.

El capítulo IV, se refiere a la metodología de la investigación., el tipo y diseño de investigación, unidad de análisis, población de estudio, tamaño de la muestra, selección, técnicas para la recolección de datos; de manera que se ofrece una idea clara sobre la forma en que se trabajó para llegar a los resultados finales.

Y en el capítulo V, se presenta los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los usuarios.

En la última parte del trabajo se presenta las conclusiones, recomendaciones, lista de referencia y los anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

Cerámicos Peruanos S.A. es una empresa privada con inversión 100 % peruana, se dedica a la fabricación y comercialización todo tipo de ladrillos de arcilla, pertenece al sector de materiales para la construcción hechos de arcilla y cerámica no refractarios para uso estructural, fue creada en la década de los setenta por la Familia Torpoco. Se encuentra ubicado en Av. panamericana norte km 30, distrito de Carabaylo, Provincia y Departamento de Lima. Con el transcurrir de los años empresa se encuentra posicionada y es líder en mercado nacional, Del mismo modo, la empresa Cerámicos Peruanos S.A. está respaldado por su amplia experiencia en sector de fabricación de ladrillos con más de 45 años en el rubro.

Ladrillos Pirámide es su marca comercial, con amplia confianza en los consumidores de este tipo de productos necesarios en el mercado de la construcción.

La Gestión de conocimiento y su transformación de toda organización no es completa sin que uno de sus principales activos intangibles, como es el factor humano, asimilara el cambio exigido dentro de la organización, con la implantación de las distintas estrategias en la búsqueda de cumplimientos de los objetivos y de la visión de la empresa.

La conducta laboral está referida a la forma como los colaboradores desarrollan comportamientos que están relacionados directamente con aspectos de productividad y cumplimiento de objetivos en toda organización, para ello las empresas utilizan de manera eficiente el capital humano para lograr convertirlo en una ventaja de mejora constante en

el rendimiento de la organización de manera integral, permite de igual manera el desarrollo colectivo y el individual como insumo necesario para elevar la productividad y fomentar la cultura de calidad, tan necesario en toda empresa modernas con aspiraciones de éxito.

En la actualidad la empresa Cerámicos Peruanos S.A.; con el crecimiento del mercado, determinamos el propósito de la investigación con la implementación de la tecnología de automatización en su planta modelo, es necesario saber de qué manera la gestión de conocimiento organizacional influye en la conducta laboral del personal administrativo siendo necesario agregar un valor basado en el conocimiento, siendo un factor importante hacia al desenvolvimiento de las labores los trabajadores, analizaremos situaciones problemática en la organización poniendo al descubierto las diversas fallas existentes en el desarrollo organizacional en la empresa.

Como resultado nos ofrecerá una ventaja competitiva centrando el estudio en la necesidad de replantear estrategias que revaloren las capacidades del factor humano en la empresa, planteando el siguiente problema.

1.2 Problema de investigación

Problema general

¿De qué manera la gestión de conocimiento organizacional influye en la conducta laboral del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.?

Problemas específicos

1. ¿Cómo la gestión de conocimiento organizacional influye para generar nuevos conocimientos del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.?

2.¿En qué medida la gestión de conocimiento organizacional influye en la toma de decisiones del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.?

3.¿Cómo la gestión de conducta laboral influye en el desempeño eficiente del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.?

1.3 Justificación

Justificación teórica:

Mediante la presente investigación permitirá determinar en que influye la gestión del conocimiento organizacional en la conducta laboral con la aplicación de conceptos básicos, sobre la gestión de conocimiento buscando la explicación teórica en base a situaciones que afectan en el desarrollo y desempeño del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.

También buscamos incrementar nuevos conocimientos, en base a la gestión de conocimiento, todas las organizaciones generan y usan conocimientos a medida que las organizaciones interactúan con sus entornos y absorben información.

También dice que es fundamental para las organizaciones que necesita conocer lo que sabe y debe utilizar como el conocimiento efectivo en nuestro caso pondremos a descubierto las diversas fallas existentes en el desarrollo organizacional en la empresa, tal es así se ha considerado como ámbito de la investigación a realizar (Daverpor 1992)

Justificación practica:

Con este proyecto se logrará determinar desde el punto de vista de la gestión del conocimiento generar valor agregado a los procesos que cuenta la organización ya que mediante el uso de este insertaremos nuevas formas aprendizaje beneficiará a las empresas que se ubiquen dentro del mercado de la oferta con calidad. Según mi investigación deseo analizar las situaciones problemáticas que se presentan a lo largo desenvolvimiento de las labores cotidianas en la empresa la metodología que voy utilizar es enfoque cuantitativo, tipo básico de diseño correlacionar.

La importancia de la gestión de conocimiento organizacional nos permitirá incorporar nuevos conocimientos en la empresa, como herramienta de éxito y compartirlo mediante la experiencia laboral adquirida por cada individuo, generando una cultura de conocimiento y retroalimentación del mismo, con el fin de lograr una ventaja competitiva.

1.4 Objetivos**1.4.1 Objetivo general**

Determinar si la gestión de conocimiento organizacional influye en la conducta laboral del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Conocer si la gestión de conocimiento organizacional influye para generar nuevos conocimientos del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.

2. Conocer si la gestión de conocimiento organizacional influye en la toma de decisiones del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.
3. De qué manera la gestión de conducta laboral influye en el desempeño eficiente del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Los temas de las investigaciones que se relacionan con nuestro estudio son la Gestión conocimiento organizacional y la conducta laboral:

Las necesidades actuales de poner en práctica en la administración de las empresas, y de ganar posicionamiento en el mercado, conllevan cambios necesarios para mantenerse en el mercado cambiante y globalizado.

En el momento actual en el que se vive, el mercado es cada vez son más competitivo en igualdad de condiciones lo cual impulsa la búsqueda de factores diferenciadores para ganar una porción del mercado, es por esto que se requiere de la innovación y esta se consigue mediante el conocimiento, el cual debe desarrollarse y asimilarse cada vez con mayor rapidez.

Las empresas están buscando crear mayor valor para sus clientes, y de esta manera conseguir una óptima fidelización de sus clientes, dados los esfuerzos de las organizaciones invierten en la búsqueda de ese mayor valor, deben ser mucho más efectivas y organizadas administrativamente, se debe reemplazar el viejo sistema de administración del personal administrativo, por una gestión del conocimiento ágil y efectiva. Así mismo conocer el desenvolvimiento de la conducta laboral de cada trabajador.

Huallani (2014) en su investigación titulada “Gestión del conocimiento tácito en el Instituto Nacional de Salud”, llegando a las siguientes conclusiones:

El modelo permitió a través de las herramientas de la plataforma, la socialización de los conocimientos generados por los miembros de la institución, como las lecciones aprendidas y buenas prácticas, esto tuvo un efecto positivo en el fortalecimiento de la cultura organizacional, dado que al participar y compartir sus experiencias, la cultura organizacional mejoró ya que cambió de una cultura controladora a una cultura colaboradora donde los miembros la institución comparten, trabajan en equipo y se fomenta la participación. La plataforma virtual fomentó la participación, el trabajo en equipo y el flujo de los procesos en la Gestión del Conocimiento (GC). Asimismo, se demostró que no se necesita tener una tecnología licenciada para la gestión de conocimiento, ya que la herramienta tecnológica no garantiza una Gestión de Conocimiento eficiente, su éxito también depende de la importancia dada a la GC en la organización y de la colaboración por parte de los directivos y demás involucrados, antes, durante y después de su implementación. La propuesta del modelo de Gestión del Conocimiento se fundamentó en el estudio de algunos modelos de GC existentes y sobretudo del diagnóstico inicial realizado en el INS, en el que se detectó la necesidad de aplicar prácticas de GC en la institución, por lo que puede servir de apoyo como modelo de gestión del conocimiento en instituciones públicas y privadas.

Rodríguez (2016) en su trabajo de investigación titulado “Programa de comportamiento organizacional de la empresa Ingeniería de Apoyo y Servicios SAC, para optimizar los servicios de tercerización que presta en la sede administrativa de Backus – Lima”, llegando a las siguientes conclusiones:

El servicio de tercerización que IAYS presta a la empresa Backus, se ve afectado por los resultados negativos relacionados con la productividad, la satisfacción laboral, el

ausentismo evitable y la rotación voluntaria. Estas cuatro variables inciden directamente en la eficiencia y la eficacia, que espera obtener la empresa usuaria Backus. A nivel individual, solo 2/3 de los empleados de IAYS están satisfechos con el trabajo que tienen, esto debido a que las recompensas y los reconocimientos son bajos; y solo la mitad de empleados han sido ascendido o a ha hecho reemplazos temporales. Por otro lado, las decisiones que se toman no son objetivas, ya que se utiliza mucho la intuición a la hora de decidir. A nivel grupal, los equipos de trabajo no terminan de consolidarse, debido a que falta incrementar la confianza de los empleados, las asignaciones de los puestos no permiten aprovechar bien las aptitudes individuales y existen muchas diferencias individuales entre los miembros. Del mismo modo, la comunicación hacia abajo no es la adecuada, si se considera que los jefes se molestan si no se siguen al pie de la letra sus indicaciones y la mayoría de empleados sienten tensión al momento de comunicar algo. En cuanto a la información, muchas veces excede la capacidad de control de los empleados de IAYS y genera sobrecarga de trabajo. Existe un ambiente propicio para la aparición de conflictos en la empresa: valores como la obediencia no están extendidos a todos los miembros, no hay una buena especialización de los trabajos, las unidades de mando no son claras, la rotación es elevada y el estilo de liderazgo predominante no es el adecuado. Además, la mayoría de empleados no están muy identificados con la empresa.

Diez y Zúñiga (2011) en su trabajo de investigación titulado “Implementación de un modelo de gestión del conocimiento para empresas de servicios”, llegaron a las siguientes conclusiones:

La gestión del conocimiento en su esencia no es una novedad, a lo largo de la historia las personas han compartido información y conocimiento valioso a través de diferentes

medios, esta gestión ha impulsado los diferentes avances y desarrollos que hoy conocemos. Si bien es cierto que la gestión del conocimiento precisa de las personas, los procesos y la tecnología, el literal anterior deja sin sustento la premisa que tienen algunas empresas quienes afirman que no se puede realizar gestión del conocimiento sin grandes cantidades de dinero o una infraestructura tecnológica de última generación. La gestión de conocimiento debe lograr que el conocimiento tácito y explícito que hay en una organización, esté disponible para todos sus colaboradores, mediante una administración consistente de la información que garantice su actualización y el ajuste de procesos para asegurar su reutilización. El plan de acción que se utilizó en este trabajo, puede ser aplicado en cualquier otra PYME del sector servicios, pues, aunque las acciones recomendadas implican cambios en algunos procesos corporativos, no requieren de una alta inversión económica.

Rodríguez (2010) en su trabajo de investigación titulado “Método para la selección de tecnologías de información para la gestión del conocimiento en la PYME”, llegando a las siguientes conclusiones:

Se puede decir que la gestión del conocimiento es particularmente importante para las PYMES de alta tecnología, porque este tipo de empresas crean la mayor parte de su valor agregado basado en el conocimiento, como la ingeniería, investigación y desarrollo de nuevos productos. Lamentablemente, sin embargo, es difícil de implementar en las PYMES, porque teorías específicas, técnicas y herramientas para las PYME son poco comunes. La mayoría de los conceptos actuales de gestión del conocimiento se han desarrollado en el contexto de las grandes empresas. La gestión del conocimiento, como estrategia empresarial, es independiente de la tecnología. Sin embargo, la tecnología

adecuada, aplicada con prudencia a la fase adecuada del ciclo de vida de la gestión del conocimiento, puede mejorar significativamente la eficiencia y la eficacia del proceso de gestión del conocimiento. Cualquiera sea la estrategia que se quiera seguir existen diversas herramientas basadas en TICs que pueden ayudar a alcanzar los objetivos de una iniciativa de gestión del conocimiento, esto quiere decir, que no existe una única herramienta que lo haga todo, sino al contrario que la conjunción de varias puede permitir obtener una mayor ventaja competitiva en el mercado.

Arceo (2009) en su trabajo de investigación titulado “El impacto de la gestión del conocimiento y las tecnologías de información en la innovación: un estudio en la PYME del sector agroalimentario de Cataluña”, llegando a las siguientes conclusiones:

Se puede concluir que las PYME catalanas hacen uso de prácticas de gestión del conocimiento, a pesar de no tenerse una conciencia de ello. Tanto es así, que solo una quinta parte de las empresas estudiadas reconoció que ha iniciado programas de gestión del conocimiento, aunque sin considerarlos en su estrategia. Pese al reconocimiento que se otorga al conocimiento como única fuente de ventaja competitiva y al auge que señala la literatura sobre gestión del conocimiento, la realidad no permite definir con rotundidad este reconocimiento. En el estudio se demostró el bajo conocimiento de lo que es la gestión del conocimiento por parte de los directivos de alto rango, lo cual es contrario a uno de los puntos centrales de la teoría de creación del conocimiento de Nonaka y Takeuchi, donde se enfatiza el papel de la alta dirección como participante clave (16% de los encuestados nunca han escuchado los conceptos de gestión del conocimiento, mientras que el 37% apenas ha escuchado algo de estos conceptos). Para terminar el punto que relaciona la gestión del conocimiento con la innovación, en el estudio se analizó la relación observada

entre las prácticas de gestión del conocimiento y las actividades de innovación, no considerando los demás elementos que componen los índices de madurez respectivos. Al observar la influencia establecida de las prácticas de gestión del conocimiento (como un todo) sobre las actividades de innovación, se encontró evidencia estadística que apoya tal relación. Sin embargo, al ahondar en el análisis estadístico, concluimos que solamente aquellas prácticas de gestión del conocimiento que involucran al conocimiento explícito (actividades de combinación) influyen sobre las actividades de innovación.

Gómez (2009) en su trabajo de investigación titulado “Desarrollo de un modelo de evaluación de la gestión del conocimiento en empresas de manufacturas”, llegando a las siguientes conclusiones:

La gestión del conocimiento aporta algo verdaderamente novedoso a las organizaciones solo si se entiende en su naturaleza dinámica. El reto no es acumular contenido, sino transformar el talento individual en inteligencia colectiva, donde aprender no es suficiente, sino que lo decisivo es crear valor. Desde la perspectiva de la investigación la gestión del conocimiento es una estrategia gerencial, que permite la organización y el desarrollo del conocimiento en las fases siguientes: identificación, adquisición, creación, clasificación, almacenamiento, protección, aplicación, actualización, transferencia y medición, con la finalidad de generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo. La naturaleza del conocimiento y de su nivel de desarrollo hace necesario distinguir distintos modelos de gestión. No existe un modelo universalmente válido.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría de creación de conocimiento organizacional.

Esta teoría se basa en el proceso de comunicación del conocimiento en torno a modos de conversión entre el conocimiento tácito y el explícito, donde:

- **Conocimiento Tácito:** Este es un conocimiento muy personal y difícil de plantear a través del lenguaje formal y, por lo tanto, difícil de transmitir y compartir con otros. Tiene sus raíces en lo más profundo de la experiencia individual, así como en los ideales, valores y emociones de cada persona.
- **Conocimiento Explícito:** Es aquel que puede expresarse a través del lenguaje formal; es decir, con palabras y números, y puede transmitirse y compartirse fácilmente, en forma de datos, fórmulas científicas, procedimientos codificados o principios universales. Se expresa normalmente en algún soporte físico (libros, CD ROMS, imágenes).

La “dimensión epistemológica” en la creación de conocimiento se da por la interacción entre el conocimiento explícito y el tácito, llevada a cabo por los individuos de una organización y que es denominada por los autores.

La Gestión del conocimiento organizacional definir la gestión del conocimiento “Es el proceso sistemático de detectar, seleccionar, organizar, filtrar, presentar y usar la información por parte de los participantes de la empresa, con el objeto de explotar cooperativamente el recurso de conocimiento basado en el capital intelectual propio

de las organizaciones, orientados a potenciar las competencias organizacionales y la generación de valor” (Harvard Business Review, 2003, p. 7).

La gestión del conocimiento es fundamental en las organizaciones ya que genera beneficios importantes como una mayor comunicación entre los colaboradores, incremento de la competitividad y liderazgo, así como también la empresa vislumbra nuevas oportunidades de negocio.

La gestión del conocimiento se integra por elementos tales como el aprendizaje, conocimiento, inteligencia, capital humano, capital intelectual, entre otros, es importante comprender estos conceptos y su interacción con la organización.

Las empresas están tomando conciencia de la importancia del registro del conocimiento, su transferencia, comunicación, valor y sabiduría ya que al dar un tiramiento especial al conocimiento se estará generando valor a la organización para el alcance de sus objetivos.

Fuentes (2010) explica que el fin de la gestión de conocimiento organizacional transferir el conocimiento desde el lugar donde se genera hasta el lugar en dónde se va a emplear e implica el desarrollo de las competencias necesarias al interior de las organizaciones para compartirlo y utilizarlo entre sus miembros. La gestión de conocimiento involucra varios factores como: activos intangibles, aprendizaje organizacional, capital humano, capital intelectual y relacional. Activos intangibles: Los activos intangibles son bienes de una empresa que no existen físicamente, pero generan valor ejemplo: Valor de la marca de una empresa, ya que de esta depende la

confiabilidad y reconocimiento que genera ante los mercados determinando su valor.

Aprendizaje organizacional: Es un proceso por el cual la empresa adquiere información y la transforma en conocimiento obteniendo grandes beneficios para la organización con la finalidad de administrarlo adecuadamente para el mejoramiento de la organización.

Capital humano: Es la mejora de la capacidad de los colaboradores dando como resultado el incremento de la capacidad de producción.

Capital intelectual: Es el conjunto de bienes intangibles como el conocimiento del recurso humano, aprendizaje, las relaciones interpersonales de la cadena de suministros, marcas, entre otras, que generan un valor a la empresa y como resultado una ventaja competitiva.

Para Rodríguez, García, Pérez y Castillo (2009) siempre se ha hablado del conocimiento, pero existen diversas categorías de acuerdo a la gestión las más importantes son el conocimiento explícito, conocimiento tácito y conocimiento estructural, a continuación, se habla acerca de cada uno de ellos.

Conocimiento explícito: Este tipo de conocimiento es cuando una persona experta en algún tema sabe cuáles son los conocimientos que se requieren y como utilizarlos, además de contar con cierto dominio del tema. Estos expertos tienen la capacidad de transmitir de manera formal su conocimiento mediante la documentación del mismo, un ejemplo puede ser un manual donde se describe el conocimiento y su forma de aplicación.

Conocimiento tácito: También conocido como conocimiento informal, la mayoría de las personas cuentan con este conocimiento y quien lo posee es difícil incluso imposible de transferir, ya que la personas que cuentan con el muchas veces no están consiente de que los posee y mucho menos de su modo de aplicación.

Conocimiento Estructural: Ya se ha logrado definir tanto el conocimiento explícito

y el tácito; como se mencionó anteriormente el explícito puede ser transmitido en documentos, videos, en diversos medios o materiales, por el contrario el tácito difícilmente puede ser transcrito. Por lo que el conocimiento estructural son todos aquellos conocimientos explícitos transcritos y plasmados en medios o materiales, que se encuentran disponibles en y para la organización, ya que estos se quedaran ahí cuando el recurso humano que trabaje en la organización no se encuentre.

2.2.1.1 Evolución de la gestión del conocimiento

Primera generación. Documentación del conocimiento: Al principio las empresas comenzaron a registrar el conocimiento en documentos, donde involucran a la tecnología como una herramienta, donde se involucra la gestión documental, de información y contenidos como se muestra les facilita la creación de estos documentos; pero esta generación resulto tediosa y costosa por todo el tiempo y recursos que se requieren para realizar los registros, pero es importante que por lo menos las empresas como un mínimo paso documenten su conocimiento.

Segunda generación. Comunicar el conocimiento: El conocimiento ya no basta con documentarlo, sino que además se debe difundir, donde todos los integrantes de la empresa tengan la información necesaria para realizar correctamente sus procesos. Esta generación surge algo muy importante para la gestión del conocimiento que son las “comunidades de prácticas”. Donde esta involucra a un grupo de personas que comparten un interés común acerca de un tema en específico donde profundizan, investigan y concentran su conocimiento. El conocimiento debe estar correctamente distribuido entre los miembros que tengan interés en el conocimiento para la aplicación de su área de trabajo.

Tercera generación. Valor del conocimiento: En esta generación resalta el valor del conocimiento y la importancia de que las empresas generen y apliquen el conocimiento en toda la organización. Surge la innovación, como un concepto importante en la gestión del conocimiento. Gestión de continuidad del conocimiento: En la organización el conocimiento que se genera se debe quedar y reutilizar para que sea aplicado constantemente en la empresa.

Cuarta generación. Sabiduría del conocimiento: Donde el conocimiento se convierte en sabiduría, cuando una empresa es consiente ya no de la importancia de la generación y aplicación del conocimiento si no del aprendizaje e inteligencia. Se aprende en el puesto de trabajo, a partir de ahí se genera conocimiento y surge un concepto de la venta de conocimiento al entorno.

Ruiz, Saldaña, Rodríguez y Álvarez (2010) explican que el intelecto profesional de una organización opera en cuatro niveles que se indican en orden de su creciente importancia: a) El conocimiento cognitivo “saber que”; b) Las habilidades avanzadas “saber cómo”; c) El entendimiento de sistemas “saber porque”; d) La creatividad auto motivada “cuidar del porque”.

2.2.1.2 Los objetivos de la gestión del conocimiento

Lahaba y León (2001) señalan que de acuerdo a su evolución los objetivos principales son los siguientes:

- Incrementar la oportunidad de negocios;
- Aumentar la comunicación;
- Aumentar la competitividad presente y futura;

- Elevar el liderazgo de las empresas en su mercado;
- Elevar el rendimiento.

2.2.1.3 Modelos de la gestión del conocimiento

La gestión de conocimiento ha evolucionado a lo largo del tiempo y las empresas se preocupan más por aplicarla ya que los beneficios son grandes por lo que han surgido diversos modelos de los cuales destacamos dos:

Modelo de Wiig: Es uno de los primeros modelos de Gestión del Conocimiento, el cual resuelve problemas mediante la creación, codificación y aplicación del conocimiento, siendo su principal objetivo la utilización del conocimiento por parte de las organizaciones.

Está integrado por cuatro áreas: a) Funciones de liderazgo; b) Funciones de equipo; c) Funciones operacionales; d) Darse cuenta del valor del conocimiento (Orellana, 2014).

Modelo de Nonaka y Takeuchi: Este modelo está integrado por cuatro etapas: a) Socialización; b) Externalización; c) Combinación; d) Internalización (Orellana, 2014).

En la actualidad las organizaciones no pueden dejar de lado la gestión del conocimiento ya que les abre un mundo de posibilidades, la competitividad de las empresas ya no está basada en los aspectos básicos de la posición en el mercado, ventas, atención a los cliente entre otros factores, la competitividad más bien

depende de la manera que las empresas aprenden a aprender, y a concentrar todo ese conocimiento ya que pueden obtener información de todas las áreas de la empresa y así aplicar la mejora continua.

Cuando las empresas son conscientes de la gestión de conocimiento y lo saben aplicar adecuadamente al final descubren otras nuevas oportunidades y generan nuevos negocios y esto les da un panorama real del crecimiento de la empresa.

2.2.1.4 Teoría de las organizaciones son capaces de aprender, y como tales dependen de la interacción y desarrollo de las personas que las conforman.

Con un enfoque de pensamiento sistémico, alienta a ampliar el campo de observación de las organizaciones para comprender complejidades e interacciones. Mientras que la visión tradicional de las empresas era la de fenómenos parcelados independientes entre sí, el enfoque sistémico propone pensar en totalidades y hacer conexiones, buscando puntos de mejora o apalancamientos que restablezcan el equilibrio del sistema y le permitan volverse abierto al aprendizaje y la auto superación. (Senge, 1992)

Así, el aprendizaje organizacional requiere de un desarrollo a largo plazo tanto de los individuos como de sus empresas.

Las cinco disciplinas que propone son:

- Dominio o excelencia personal, para manejar la tensión entre las aspiraciones y la realidad y prepararse para tomar mejores decisiones.

- Reconocimiento de los modelos mentales que determinan nuestro modo de percibir el mundo, actuar y sentir, y que por ser inconscientes no suelen revisarse.
- Generación de una visión compartida que oriente la acción de individuos y grupos hacia objetivos y futuros comunes.
- Trabajo en equipo, basado en comunicación, interacción y alineación de talentos para que los resultados sean mayores que la suma de los aportes individuales.
- Enfoque sistémico para ser capaces de reconocer interacciones que puedan conducir a mejoras significativas y duraderas, es decir buscar soluciones de fondo a los problemas y no atacar sólo los emergentes o síntomas.

Esta visión interactiva entre empresas, individuos y realidad permite enfrentar problemas nuevos como la motivación de los empleados, la ecología o el desarrollo sustentable, que Senge aborda en sus libros más recientes, y desde la Sociedad para el Aprendizaje Organizacional, de la que es fundador y presidente, organización que busca descubrir, integrar e implementar teorías y prácticas para el desarrollo interdependiente de los individuos y sus organizaciones.

2.2.2 Conducta laboral

La condición de trabajo, está vinculada al estado del entorno laboral. El concepto refiere a la calidad, la seguridad y la limpieza de la infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador. Cuidar las condiciones de trabajo tiene múltiples ventajas para el empleador y para el Estado, desde económicas (ya que las malas condiciones implican un mayor gasto por el pago de tratamientos médicos, seguros, etc.) y legales (las condiciones mínimas están tipificadas en el Derecho Civil y el Derecho Penal) hasta orales (ningún trabajador

debe estar en riesgo por desarrollar una actividad laboral que le permite satisfacer sus necesidades básicas).

Puede decirse que las condiciones de trabajo están compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones medioambientales (contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos).

El mejoramiento de las condiciones de trabajo es uno de los principales objetivos de la Organización internacional de Trabajo. A pesar que hay aumentos salariales en numerosos países y en el nuestro, muchos trabajadores aún ganan muy poco y tienen dificultad para hacer frente a sus necesidades básicas. Las condiciones de trabajo peligrosas o poco higiénicas aún son frecuentes en el mundo en desarrollo. En los últimos decenios el Perú vive una crisis progresiva de los marcos jurídicos para determinar si los trabajadores se encuentran vinculados por una relación de trabajo o no, y si tienen derechos, a una serie de protecciones de conformidad con la legislación laboral.

Esta crisis ha surgido como consecuencia tanto de los cambios importantes operados en el mundo del trabajo como de la incapacidad de las normas jurídicas para adaptarse de una manera rápida y efectiva a dichos cambios. En otras situaciones, se trata de ocultar la relación de trabajo, o de explotar las deficiencias y lagunas que existen en el marco jurídico, en su interpretación o bien en su aplicación. Con

demasiada frecuencia, los trabajadores vulnerables son los que más sufren en tales situaciones.

Así pues, la relación de trabajo está siendo objeto de un examen más riguroso que nunca, no sólo por los abogados laboristas, sino también por los trabajadores, empleadores y la judicatura, ya que los cambios en la «relación de trabajo ordinaria» determinan el alcance y la aplicación de la legislación laboral, y afectan automáticamente al modo en que se implementa el derecho laboral. Una característica fundamental de la relación de trabajo tradicional, que puede hallarse en las tradiciones jurídicas de nuestro país, es el poder jerárquico que tienen los empleadores sobre los trabajadores. Este poder jerárquico combina tres elementos conexos: i) el poder para asignar tareas y dar órdenes y directivas a los trabajadores (poder de dirección); ii) el poder para supervisar tanto el resultado de dichas tareas como el cumplimiento de las órdenes y directivas (poder de control), y iii) el poder para imponer sanciones por unos resultados incorrectos o negligentes de las tareas asignadas y de las órdenes y directivas dadas (poder disciplinario).

La presencia de un poder jerárquico en una relación de trabajo, establecida por ley o por la jurisprudencia, ha sido el elemento que distingue el trabajo dependiente del trabajo independiente y, por consiguiente, es la clave de acceso a la gran diversidad de leyes establecidas para brindar protección a los trabajadores en las diferentes jurisdicciones

El trabajo decente resume las aspiraciones de la gente durante su vida laboral. Significa contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que produzca

un ingreso digno, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración a la sociedad, libertad para que la gente exprese sus opiniones, organización y participación en las decisiones que afectan sus vidas, e igualdad de oportunidad y trato para todas las personas. El empleo productivo y el trabajo decente son elementos fundamentales para alcanzar una globalización equitativa y la reducción de la pobreza. (OIT, 2011).

La OIT ha desarrollado una agenda para la comunidad del trabajo, representada por sus mandantes tripartitos, con el fin de movilizar sus considerables recursos. La OIT ofrece apoyo a través de programas nacionales de trabajo decente desarrollados en colaboración con sus mandantes. La puesta en práctica del Programa de Trabajo Decente se logra a través de la aplicación de los cuatro objetivos estratégicos de la OIT que tienen como objetivo transversal la igualdad de género:

- a) Crear Trabajo: Una economía que genere oportunidades de inversión, iniciativa empresarial, desarrollo de calificaciones, puestos de trabajo y modos de vida sostenibles;
- b) Garantizar los derechos de los trabajadores: Para lograr el reconocimiento y el respeto de los derechos de los trabajadores. De todos los trabajadores, y en particular de los trabajadores desfavorecidos o pobres que necesitan representación, participación y leyes adecuadas que se cumplan y estén a favor, y no en contra, de sus intereses;
- c) Extender la protección social: Para promover tanto la inclusión social como la productividad al garantizar que mujeres y hombres disfruten de condiciones de trabajo seguras, que les proporcionen tiempo libre y descanso adecuados, que

tengan en cuenta los valores familiares y sociales, que contemplen una retribución adecuada en caso de pérdida o reducción de los ingresos, y que permitan el acceso a una asistencia sanitaria apropiada;

- d) Promover el diálogo social: La participación de organizaciones de trabajadores y de empleadores, sólidas e independientes, es fundamental para elevar la productividad, evitar los conflictos en el trabajo, así como para crear sociedades cohesionadas (SIR-SERFOR, 2015).

2.2.2.1 Teoría sobre la seguridad del empleo

Los políticos enfrentan el desafío de regular un mercado laboral que evoluciona rápidamente en el contexto de una economía globalizada. Los políticos no escuchan el llamado a aprobar una mayor flexibilidad frente a lo que con frecuencia es presentado como rigidez del mercado, es decir protección y legislación del empleo, poder de negociación de los sindicatos, sistemas de bienestar generosos y altos impuestos al trabajo. El comportamiento del empleo será insatisfactorio si no hay empresas competitivas capaces de ajustar su fuerza de trabajo a las condiciones del mercado. Sin embargo, los altos niveles de flexibilidad no resolverán el problema por si solos, a menos que los trabajadores tengan suficiente seguridad sobre sus empleos e ingresos, a través de recontractación intensiva, programas activos del mercado laboral, y respaldo de sus ingresos, lo cual podría motivarlos a aceptar mayor movilidad y flexibilidad, y a facilitar su adaptación. El diálogo entre gobiernos, trabajadores y empleadores para discutir estas políticas es esencial para poner en marcha modelos de seguridad del empleo.

2.2.2.2 Teorías de la motivación en el trabajo: teorías fundamentales

En los seres humanos, la motivación engloba tanto los impulsos conscientes como los inconscientes. Las teorías de la motivación, en Psicología, establecen un nivel de motivación primario, que se refiere a la satisfacción de las necesidades elementales, como respirar, comer o beber, y un nivel secundario referido a las necesidades sociales, como el logro o el afecto. Se supone que el primer nivel debe estar satisfecho antes de plantearse los secundarios.

En el presente estudio, consideramos la motivación como un proceso mediante el cual se inicia, se sostiene y se direcciona una conducta para alcanzar un incentivo que satisface una necesidad importante en ese momento para el individuo.

Diversas teorías compiten por explicar el fenómeno de la motivación en el trabajo. Algunas podrían ser complementarias, otras son francamente irreconciliables. Algunas relacionan la motivación con un grupo determinado de variables, otras con variables diferentes. Algunas gozan del apoyo de la evidencia práctica, otras no han corrido con la misma suerte. Algunas nacieron de la especulación teórica, otras son hijas de la praxis.

La motivación es un elemento fundamental para el éxito empresarial ya que de ella depende en gran medida la consecución de los objetivos de la empresa. Lo cierto es que todavía muchos sectores no se han percatado de la importancia de estas cuestiones y siguen practicando una gestión que no tiene en cuenta el factor humano (Luna, 2012).

2.2.2.3 Teoría de los trabajos grupales o en equipo

En la actualidad, se evalúa a las personas de acuerdo con los puestos que ocupan, esta evaluación es realizada por la sociedad y por los colegas dentro de cada establecimiento de trabajo; pues la reciprocidad es el proceso mediante el cual el individuo y la organización sanitaria se convierten uno en parte del otro; es decir, cuando una persona logra un puesto de trabajo, este individuo se asocia sea con la institución o una empresa, acepta una posición de contacto con otros colegas en forma semejante. De este contacto deben surgir acciones reciprocas entre estas personas individualmente, y estas acciones reciprocas son sociales, estas acciones reciprocas son consecuencia de la cooperación, y constituyen un grupo de factores sociales comprendidos en la cooperación.

El trabajo en equipo es un efecto que hace significativo las características mentales y emocionales de las personas, la cooperación impone cambios en los motivos de los individuos. Por teoría y por la praxis de la vida cotidiana sabemos que las personas somos miembros de un amplio campo de organizaciones, como organizaciones de negocios, organizaciones de salud, con impacto significativo en el rendimiento de la organización.

La teoría de los trabajos en grupo expresa que “una determinante principal del rendimiento de un grupo de trabajo depende en que también aprende este grupo a usar sus recursos. Los trabajos multidisciplinarios se caracterizan por un aumento en la conciencia de que la creatividad se puede mantener por largos períodos en que los miembros se comprometen en su trabajo, en que no se necesitan las recompensas

externas para mantener la productividad y en que los miembros cooperan en vez de competir.

2.2.2.4 Teoría de Jerarquía de necesidades de Maslow (Dalton, Hoyle y Watts, 2007)

Es un primer intento de clasificar las motivaciones humanas y comprender su incidencia sobre la conducta. Las necesidades del ser humano, según esta teoría, pueden agruparse en cinco categorías: necesidades fisiológicas (tendientes a garantizar la existencia del individuo y la especie: hambre, sed, sueño, sexo), necesidades de seguridad (protección contra amenazas o riesgos, reales o imaginarios), necesidades sociales o de afiliación (pertenencia a grupos en los cuales la persona puede dar y recibir afecto), necesidades psicológicas o del ego (estimación propia y de otros) y necesidades de autorrealización (desarrollo pleno de la personalidad). Tales necesidades están organizadas jerárquicamente en forma de "pirámide", con las fisiológicas en la base y las de autorrealización en el vértice. El individuo tiende a satisfacerlas en orden ascendente, de tal manera que organizará su conducta alrededor de la satisfacción de las necesidades de menor orden que estén insatisfechas; las necesidades satisfechas, en otras palabras, no motivan.

2.2.2.5 Teoría X y Teoría Y de Douglas McGregor (Robbins y DeCenzo, 2002)

Los planteamientos de McGregor pretenden dar cuenta de los supuestos que subyacen en las acciones de los gerentes, y de las consecuencias de esas acciones sobre sus empleados. Todo gerente tiene un conjunto de suposiciones sobre el hombre y su relación con el trabajo, los cuales se ubican en un continuo cuyos extremos se conocen como Teoría X y Teoría Y. El primero de esos conjuntos de

supuestos contiene una visión tradicionalista y pesimista del hombre y su relación con el trabajo. En la teoría X los trabajadores son flojos por naturaleza, trabajan básicamente por dinero, carecen de ambición, no se identifican con la organización, son resistentes al cambio y carecen de aptitudes para el trabajo complejo. En contraposición con lo anterior, hay otro conjunto de supuestos de contenido más optimista y humanista. En la teoría Y los trabajadores pueden disfrutar de su trabajo tanto como del juego o el descanso, buscan en el trabajo gratificaciones de orden superior, son ambiciosos y están dispuestos a asumir nuevas responsabilidades, se identifican con la organización, son susceptibles al cambio y normalmente tienen más aptitudes que las demostradas en el trabajo cotidiano.

2.2.2.6 Teoría de la motivación-higiene de Herzberg (Pérez, 2008)

Conocida como Teoría de los dos factores o teoría bifactorial establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen satisfacción. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por eso se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo. Los factores higiénicos o preventivos y los factores motivacionales (reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía o responsabilidad. Sólo habrá motivación cuando ambas clases de factores estén funcionando adecuadamente.

2.2.2.7 Teoría E.R.C. de Alderfer (Jiménez, 2016)

Considera que los seres humanos tienen tres tipos básicos de necesidades: necesidades de existencia (E), que requieren la provisión de los requisitos materiales para la subsistencia del individuo y de la especie, abarcan las necesidades fisiológicas y de seguridad de la pirámide de Maslow; necesidades de relación (R), de mantener interacciones satisfactorias con otros, sentirse parte de un grupo y dar y recibir afecto, corresponden a las necesidades sociales y la parte de estima de las necesidades psicológicas de Maslow; y necesidades de Crecimiento (C), anhelo interior de desarrollo personal y de tener un alto concepto de sí mismo, equivalen las necesidades psicológicas de autoestima y a la autorrealización en el esquema maslowiano. Aunque no hay una jerarquía rígida como la que establece Maslow, la energía que alimenta la conducta del individuo tiende a moverse, según Alderfer, desde las necesidades más concretas hacia las menos concretas ($E \rightarrow R \rightarrow C$), dándose el fenómeno de la satisfacción-proyección. Sin embargo, Alderfer incluye en su modelo la posibilidad del fenómeno de la frustración-regresión, el cual ocurre cuando es bloqueada la satisfacción de una necesidad menos concreta y el individuo retorna con más énfasis a la gratificación de una necesidad más concreta.

2.2.2.8 Teoría de las necesidades secundarias de McClelland (Huber, 2010)

Es también conocida como Teoría de las tres necesidades. Plantea que una vez que el individuo ha logrado satisfacer sus necesidades básicas o primarias (equivalentes a las necesidades fisiológicas y de seguridad en la jerarquía de Maslow), la conducta del individuo pasa a estar dominada por tres tipos de necesidades: necesidades de afiliación (nAf), que implican el deseo de mantener relaciones interpersonales amistosas y cercanas; necesidades de logro (nLog), que incluyen el impulso de

sobresalir, de alcanzar metas, de vencer obstáculos y tener éxito; y necesidades de poder (nPod), que implican el deseo de ejercer influencia sobre individuos y situaciones para hacer que ocurran ciertas cosas que de otra forma no ocurrirían. Las tres motivaciones o necesidades operan simultáneamente, pero en un determinado momento una de ellas domina sobre las demás y la conducta del individuo se organiza en la búsqueda de la satisfacción de esa necesidad. McClelland estableció que hay una relación históricamente comprobable entre la cantidad de personas motivadas por el logro y el grado de desarrollo de las naciones. Finalmente, si una elevada motivación al logro es necesaria para tener ejecutantes excepcionales, para el ejercicio de la gerencia se necesita motivación para el poder, pues el papel del gerente no es el de ejecutar directamente las tareas, sino dirigir a otros para que las realicen y alcancen determinados objetivos.

2.2.2.9 Teoría de las expectativas de Vroom, Deci y Porter (Hitt, 2006)

Da cuenta de los factores que inciden en la motivación, por un lado, y de las variables que junto con la motivación afectan el desempeño esperado de los trabajadores. El desempeño esperado de un trabajador es el producto de la combinación de tres variables: la motivación, la capacitación y la percepción del rol. La motivación, por su lado, depende del valor de la recompensa (Valencia) y de la probabilidad de obtenerla si se hace el esfuerzo adecuado. Esta probabilidad puede descomponerse en dos: la probabilidad de que el esfuerzo conduzca el resultado (Expectativa) y la probabilidad de que una vez obtenido el resultado se alcance la recompensa (Instrumentalidad). Así, la motivación es la cantidad de esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer para lograr sus metas organizacionales. La motivación va a depender de cuanto valor le otorgue el individuo a la recompensa ofrecida (es decir,

a la capacidad del incentivo para satisfacer sus necesidades dominantes) y de la probabilidad subjetiva (expectativa x instrumentalidad) que él perciba de que puede efectivamente alcanzar esa recompensa si logra las metas organizacionales. Una elevada motivación no basta para esperar un buen desempeño (o sea, un logro satisfactorio de las metas organizacionales). Dos factores adicionales entran en juego. Uno de ellos es la capacitación y otro es la percepción del rol. Un bajo valor de cualquiera de estas variables produce un sensible descenso en el desempeño esperado.

2.2.2.10 Teoría de la Equidad de Stacey Adams (Asensio y Vázquez, 2016)

Pretende explicar el efecto que tiene sobre la motivación la comparación que los individuos hacen entre su situación (en términos de los aportes que hace y los beneficios que recibe) y la de otras personas o grupos que se toman como referencias. En el seno de una organización, cada individuo brinda ciertos aportes (A) en su trabajo (conocimientos, experiencia, tiempo, esfuerzo, dedicación, entusiasmo) y percibe un conjunto de resultados (R) (salario, otros beneficios socioeconómicos, prestigio, estimación, afecto) Los individuos tienden a comparar los resultados y aportes propios con los resultados y aportes de otras personas o grupos de referencia. Según la Teoría de la Equidad, el individuo puede hacer las comparaciones con un referente dentro de la misma organización (interno de otro), con otra persona de otra organización (externo de otro), con su propia experiencia en otros puestos de la misma organización (interno propio), o con la experiencia de la propia persona en otra organización (externo propio).

2.2.2.11 Teoría de la Evaluación Cognoscitiva de Deci, Ryan, y de Charm (Vélaz, 1996)

Busca determinar la influencia de las recompensas sobre la motivación intrínseca. Básicamente plantea que cuando una persona realiza una actividad impulsado por motivación intrínseca y recibe alguna recompensa (motivador extrínseco) esto provoca una disminución de la motivación intrínseca inicial. La explicación más común del fenómeno señala que al agregar compensaciones externas (recompensas), el individuo empieza a percibir que su conducta es controlada desde afuera, por otros (los otorgantes de la recompensa). Esto afecta negativamente su autodeterminación y resiente su motivación intrínseca. Otro par de factores suministra una idea más clara de esta relación, Toda recompensa tiene dos efectos: un efecto controlador de la conducta (moldea el comportamiento en la dirección deseada por el otorgante de la recompensa, afectando así la autodeterminación del individuo) y un efecto informativo sobre su competencia (le comunica a la persona su nivel de habilidad para la realización de la tarea). Si una recompensa tiene un efecto poco controlador (promueve la autodeterminación) hace que la motivación intrínseca aumente. Esto no ocurre si la recompensa tiene un alto efecto controlador (niega la autodeterminación). Por otro lado, si la información hace que el individuo se perciba como muy competente, se estimula la motivación intrínseca. Lo contrario ocurre si la información hace énfasis en las fallas y transmite una idea de baja competencia.

2.2.2.12 Teoría del Establecimiento de Metas de Locke (Rodríguez, 2004)

Destaca el papel motivador de las metas específicas en el comportamiento del individuo. Una meta es cualquier cosa que un individuo se esfuerce por alcanzar. En igualdad de las demás condiciones (capacidad, conocimiento de la tarea, atractivo

de las recompensas, disponibilidad de recursos), un trabajador con metas claras tendrá un mejor desempeño que otro que no las tenga o cuyas metas sean difusas. Para que las metas puedan obrar como incentivadores de la motivación deben tener cierto grado de dificultad (metas con muy baja o demasiada dificultad no operan como motivadoras), deben ser específicas (señalar clara y precisamente qué es lo que se desea lograr). Las metas específicas y difíciles despiertan deseos de alcanzarla (intensidad de la motivación), orientan la conducta en un determinado sentido (dirección) y estimulan la persistencia a lo largo del tiempo, hasta que se logra la meta. Además, tiene que haber retroalimentación, es decir, el individuo debe tener la posibilidad de conocer sus progresos en su camino a la meta. Pero no basta con metas específicas y desafiantes, y con la posibilidad de retroalimentación.

2.2.2.13 Teoría del Flujo de Csikszentmihalyi (Teixes, 2014)

Es un intento de explicación de lo que sucede cuando la realización de una actividad provoca en el individuo una sensación tan placentera que las persona la realizará, incluso aunque tenga un alto grado de dificultad, por el puro placer de hacerlo. Ese estado de concentración absoluta y placentera se denomina flujo y cuando se experimenta la gente queda profundamente absorta en lo que está haciendo, dedica una atención exclusiva a la tarea y su conciencia se funde con sus actos. La atención queda tan concentrada que la persona pierde la noción de tiempo y espacio. La experiencia del flujo tiene una motivación enteramente intrínseca, y ocurre independientemente de la meta (esta se puede alcanzar, pero no porque la intención del actor sea su logro). El individuo solamente se concentra en lo que hace por el placer que obtiene con tal ejecución. La experiencia del flujo requiere de la existencia de una tarea que tenga una buena dosis de desafío, que reclame la puesta

en práctica de las competencias y habilidades del individuo. La experiencia del flujo, en consecuencia, es más intensa cuando el desafío es mayor y las competencias necesarias para abordarlos son mayores.

2.2.2.14 Teoría de la Motivación Intrínseca de Thomas (Thomas, 2002)

Parte del hecho de que las organizaciones actuales no buscan la "sumisión" del trabajador, sino su compromiso y su iniciativa. Por lo tanto, no son suficientes las recompensas externas con las que antes se "compraba" esa sumisión. El nuevo estilo de trabajo supone que los trabajadores buscan algo más que el dinero y el interés propio en el trabajo, que los trabajadores buscan recompensas intrínsecas con la mera ejecución del trabajo, que esas recompensas internas tienen un alto contenido emocional y que "hacer lo que se debe hacer" provoca que la gente se sienta bien. Estas circunstancias hacen que el trabajador busque en su labor el logro de un propósito valioso, para alcanzar el cual reclama autodirección. Esta autodirección exige más iniciativa y compromiso, lo que depende de satisfacciones más profundas que aquellas ofrecidas por las recompensas externas. La autodirección, en consecuencia, ofrece la posibilidad de que el trabajador obtenga cuatro grandes recompensas intrínsecas: autonomía, competencia, sentido o significado y progreso. La combinación de estos cuatro elementos provoca un estado de motivación intrínseca que a su vez genera un alto desempeño y una elevada satisfacción.

2.3 Glosario

Aprendizaje: Se puede definir como un proceso con el cual se adquiere conocimiento ya sea por medio de experiencias, información, actitudes o valores.

Auditoría de recursos humanos: Auditoría de Recursos Humanos es el proceso por el cual se evalúa la eficacia y la eficiencia de las políticas y las prácticas de gestión de Recursos Humanos, con la finalidad de indicar las prácticas adecuadas, los posibles fallos y problemas, y proponer soluciones y sugerencias de mejora.

Auditoría social: La Auditoría social debe servir para controlar y evaluar las acciones de la empresa, es decir, dotando las acciones que surgen de aplicar la estrategia de Recursos Humanos con coherencia y eficacia.

Conocimiento: Se puede definir como la capacidad de procesar y concentrar todas aquellas experiencias, inteligencia, cultura, estudios, ideas e información entre otras, que están establecidas en cierta estructura mental para la adquisición nueva información.

Conocimiento tácito: Este tipo de conocimiento es el que no está registrado por ningún medio, es producto de la experiencia, la sabiduría, la creatividad, y resulta difícil expresar o formalizar.

Conocimiento explícito: Se puede expresar mediante palabras y números, y es fácil de transmitir. Es un conocimiento formal que puede plasmarse en los documentos de una organización, tales como informes, patentes, manuales, imágenes, esquemas, software, productos, diagramas organizativos.

Causalidad: es el principio u origen de algo. El concepto se utiliza para nombrar a la relación entre una causa y su efecto, y puede utilizarse en ámbito de la física, la estadística y la filosofía.

Competencias laborales: Capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada.

Competitividad: a competitividad es la capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores.

Capital humano: Es el aumento en la capacidad de la producción del trabajo alcanzada con mejoras en las capacidades de trabajadores. Estas capacidades realizadas se adquieren con el entrenamiento, la educación y la experiencia.

Conocimiento: El conocimiento es una mezcla de experiencia, valores, información y know-how que sirve como marco para la incorporación de nuevas experiencias e información, y es útil para la acción. Se origina y aplica en la mente de los conocedores. En las organizaciones con frecuencia no sólo se encuentra dentro de documentos o almacenes de datos, sino que también está en rutinas organizativas, procesos, prácticas, y normas.

Conducta: Son aquellos aspectos que son inherentes a la persona, tales como: puntualidad, compromiso, responsabilidad, cooperación, motivación, trato, etc.

Comportamiento: Es la manera de proceder que tienen las personas, en relación con su entorno de estímulos. Este puede ser consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, público o privado, según sean las circunstancias que afecten al organismo.

Cultura organizacional: Es un conjunto de paradigmas, que se forman a lo largo de la vida de la organización como resultado de las interacciones entre sus miembros, de éstos con las estructuras, estrategias, sistemas y procesos, y de la organización con su entorno, a partir de los cuales se conforman un conjunto de referencias, que serán válidas en la medida que garanticen la eficiencia, la eficacia y la efectividad de la organización.

Desempeño: El desempeño es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual.

Eficacia: "Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados". Esta es una acepción que obedece a la usanza y debe ser reevaluada por la real academia; por otra parte, debe referirse más bien a equipos.

Efectividad: "Cuantificación del logro de la meta". Compatible el uso con la norma; sin embargo, debe entenderse que puede ser sinónimo de eficacia cuando se define como "Capacidad de lograr el efecto que se desea".

Gestión: Palabra que proviene del latín gestión que significa acción. Gestión es la función que se realiza a través de las personas, grupos sociales, equipos de trabajo para alcanzar objetivos donde se llevan a cabo actividades integradas a través de procesos.

Gestión del Conocimiento: Es un concepto aplicado en las organizaciones, que pretende transferir el conocimiento y experiencia existente entre sus miembros, de modo que pueda ser utilizado como un recurso disponible para otros en la organización.

Inteligencia: Es la capacidad que tienen las personas para asimilar y procesar la información para “comprender y entender”.

Normas de competencia Laboral: Son la expresión estandarizada de una descripción de competencias laborales identificadas previamente. Es importante considerar la norma en su acepción de estándar, de patrón de comparación, más que de instrumento jurídico de obligatorio cumplimiento.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis general

La gestión del conocimiento organizacional influye significativamente con la conducta laboral del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.

3.2 Hipótesis específicas

1. Existe relación significativa entre la gestión de conocimiento organizacional para generar nuevos conocimientos del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.
2. Existe relación significativa entre la gestión de conocimiento organizacional en la toma de decisiones del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.
3. Existe relación significativa entre la gestión de conducta laboral y el desempeño eficiente del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.

3.3 Identificación de las variables

Variable X:

- Gestión del conocimiento organizacional.

Variable Y:

- Conducta laboral.

3.4 Operacionalización de las variables

Tabla 1: *Operacionalización de las variables*

VARIABLES	CONCEPTO	INDICADORES
Gestión del conocimiento	Tiene el fin de transferir el conocimiento desde el lugar donde se genera hasta el lugar en dónde se va a emplear.	a) Generar nuevos conocimientos b) Capacitación adquirida c) Compartir experiencia laboral
Conducta laboral	Acciones o comportamientos que los trabajadores o empleados despliegan durante el desarrollo de sus actividades laborales y que son relevantes para alcanzar los objetivos organizacionales	a) Calidad del desempeño b) Toma de Decisiones c) Responsabilidad e iniciativa

Nota de tabla: Elaboración propia

3.5 Matriz de consistencia

RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DE CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL Y LA CONDUCTA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA CERÁMICOS PERUANOS S.A. 2017

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES	METODOLOGÍA
<u>PROBLEMA PRINCIPAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS PRINCIPAL</u>	<u>VARIABLES</u>	<u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u>
¿De qué manera la gestión de conocimiento organizacional influye en la conducta laboral del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.?	Determinar si la gestión de conocimiento organizacional influye en la conducta laboral del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.	La gestión del conocimiento organizacional influye significativamente con la conducta laboral del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.	Gestión del conocimiento Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> • Generar nuevos conocimientos • Capacitación adquirida • Compartir experiencia laboral 	El tipo de investigación utilizado corresponde al descriptivo correlacional, de corte transversal; el mismo que permite medir la relación que existe entre las variables de estudio.
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</u>	Conducta laboral Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> • Calidad del desempeño • Toma de Decisiones • Responsabilidad e iniciativa 	
1. ¿De qué manera la gestión de conocimiento organizacional influye para generar nuevos conocimientos del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.? 2. ¿De qué manera la gestión de conocimiento organizacional influye en la toma de decisiones del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.? 3. ¿De qué manera la gestión de conducta laboral influye en la desempeño eficiente del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.	1. Conocer si la gestión de conocimiento organizacional influye para generar nuevos conocimientos del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A. 2. Conocer si la gestión de conocimiento organizacional influye en la toma de decisiones del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A. 3. De qué manera la gestión de conducta laboral influye en la calidad del desempeño eficiente del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.	1. La gestión de conocimiento organizacional influye significativamente para generar nuevos conocimientos del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A. 2. La gestión de conocimiento organizacional en la toma de decisiones del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A. 3. la gestión de la conducta laboral influye significativamente en la calidad desempeño eficiente del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.		

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

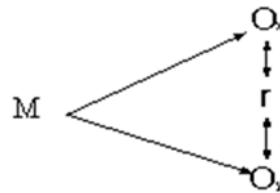
4.1 Tipo de investigación

La presente investigación tiene como objetivo determinar si la gestión de conocimiento organizacional se relaciona con la conducta laboral de los trabajadores de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.

Es trabajo realizado con un enfoque cuantitativo, de nivel básico o puro donde no se realizan variaciones durante el proceso de investigación a las variables de estudio, respondió a una investigación prospectivo observacional de corte transversal

4.2 Diseño de investigación

La presente investigación al buscar la asociación entre las variables de estudio, responde a un diseño correlacional:



Donde:

M: muestra

O_x: Observación de la variable X

O_y: Observación de la variable Y

r: Correlación entre las variables

4.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis que estudiaremos está conformada por el personal de la empresa Cerámicos Peruanos S.A., dedicada al rubro de ladrillos y cerámicos, ubicada en el distrito de Carabayllo del departamento de Lima. El trabajador está compuesto por 61 mujeres y 85 varones, entre las edades de 18 a más, compuesta por el área de ventas y marketing 11, producción 25, recursos humanos 25 de logística 49 y administración 36.

4.4 Población de estudio

La población de estudio está conformada por trabajadores siendo un total de 235 que laboran en la empresa Cerámicos Peruanos S.A. en el distrito de Carabayllo del departamento de Lima.

4.5 Tamaño de la muestra

La muestra estuvo conformada por 146 trabajadores que laboran en la empresa Cerámicos Peruanos S.A. en el distrito de Carabayllo del departamento de Lima.

4.6 Selección de la muestra

La muestra fue seleccionada conforme al método aleatorio simple. Para determinar la cantidad total de elementos muestrales se empleó la siguiente fórmula:

$$n = (Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N) / [e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)$$

Donde:

$Z = 1.96$ (95% de confianza)

$p = 0.50$ (probabilidad de éxito)

$q = 0.50$ (probabilidad de fracaso)

$e = 0.05$ error permisible

$N = 235$ Trabajadores

Reemplazando valores:

$$n = [(1.96)^2 (0.50) (0.50) (181)] / [(0.05)^2 - (181 - 1)] + [(1.96)^2 (0.50) (0.50)]$$

$n = 146$ trabajadores que laboran en la empresa Cerámicos Peruanos S.A. en el distrito de Carabayllo del departamento de Lima.

4.7 Técnicas para la recolección de datos

Las técnicas empleadas para la recolección de datos fueron las siguientes:

- a) Recolección de bibliografía referente al tema de estudio, analizándola y codificándola.
- b) Encuesta, para conocer los niveles de relación existente entre las variables de estudio.

Como instrumento se empleó un cuestionario conteniendo 30 preguntas de tipo abierta con alternativas tipo Likert. Escala compuesta escala donde 5= Siempre, 4=Casi siempre, 3 = A veces, 2 = Casi nunca, 1= Nunca

4.8 Análisis e interpretación de la información

Para el análisis e interpretación del presente trabajo, las técnicas que se utilizaron para el procesamiento continuo de los datos recopilados son principalmente, tablas de tabulación, y programas informáticos tales como SPSS, el cual será usado para las respectivas tabulaciones y representaciones gráficas.

Una vez que la información sea tabulada y ordenada se someterá a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico para llevar a prueba la

contratación de las hipótesis, para tal efecto se aplicará la técnica estadística: Correlación de Spearman para medir la relación entre las dos variables: Gestión de Conocimiento y la Conducta Laboral.

- La discusión de los resultados se hará mediante la confrontación de los mismos con las conclusiones de las Tesis citadas en los “antecedentes” y con los planteamientos del “marco teórico”.
- Las conclusiones se formulan teniendo en cuenta los objetivos planteados y los resultados obtenidos.

CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Presentación y análisis de resultados

Tabla 2: *Genero*

		Trabajadores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	61	42.00	42.00	42
	Masculino	85	58.00	58.00	100
	Total	146	100.00	100.00	

Nota de tabla: Elaboración propia

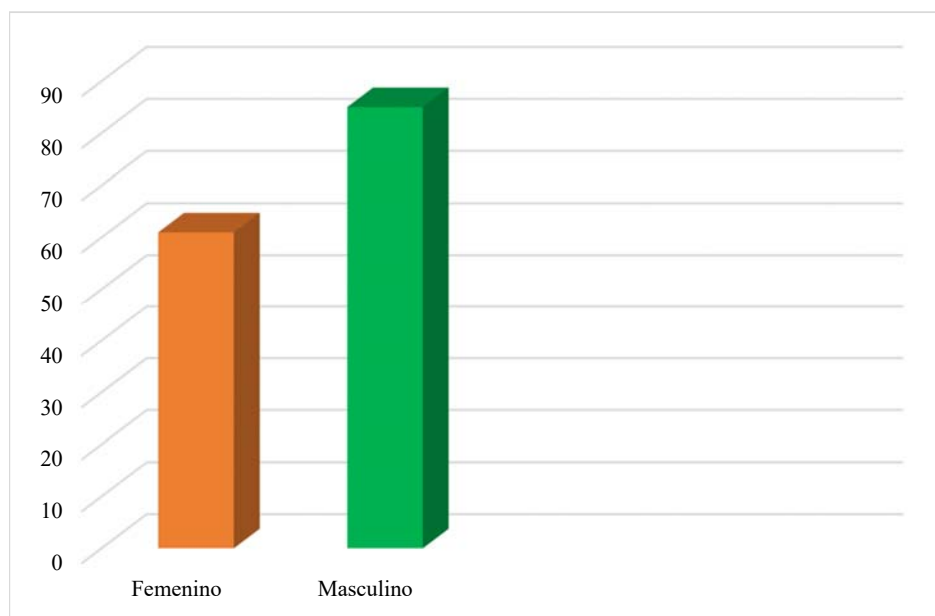


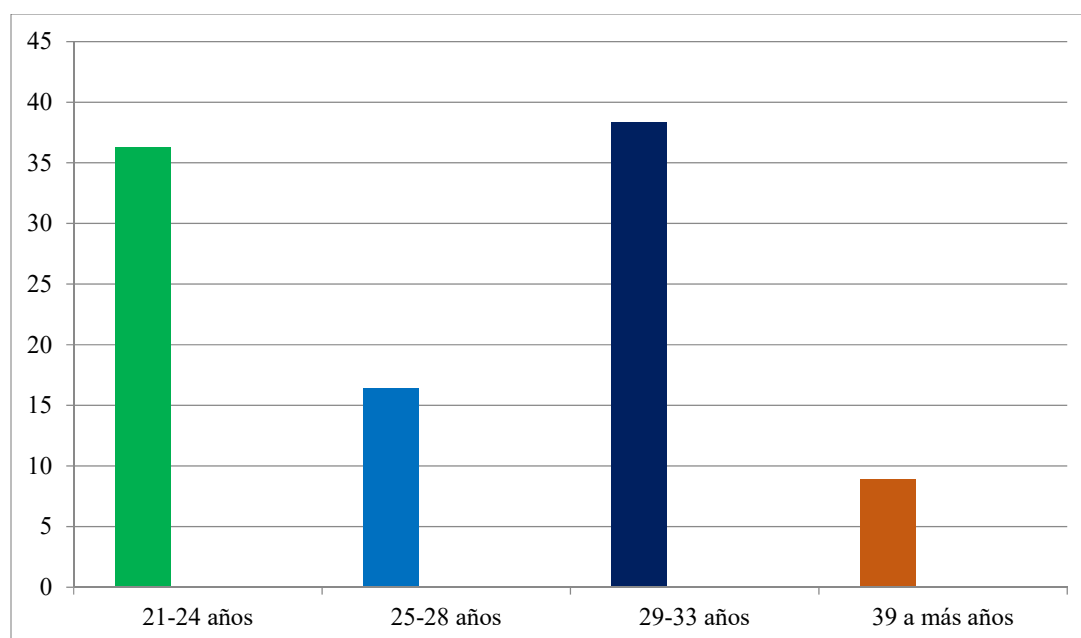
Figura 1: *Genero*

En la Figura 1 se observa que el 58% de los trabajadores encuestados son del género Masculino, y la diferencia que es el 42.00% son del género femenino; estos datos nos indican que en el sector de fabricación de ladrillos está conformado en gran cantidad por el género masculino.

Tabla 3: *Edad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-20 Años	13	9	9	9
	21-24 Años	38	26	26	35
	25-28 Años	32	22	22	57
	29 a 33 Años	45	31	31	88
	33 a más Años	18	12	12	100
	Total	146	100,0	100,0	

Nota de tabla: Elaboración propia

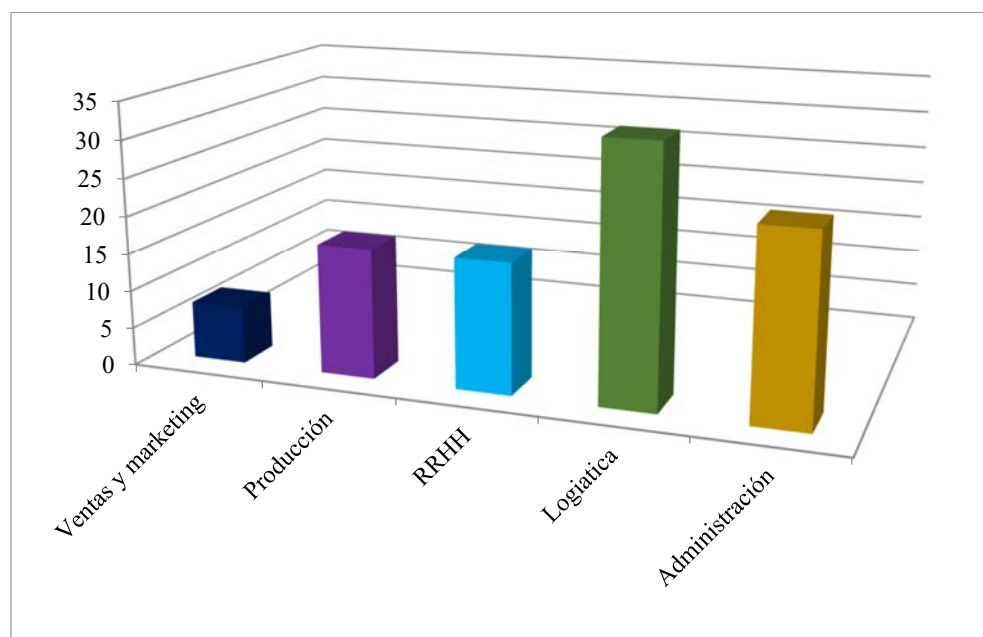
Figura 2: *Edad*

En la Figura 2 observamos que los trabajadores de la empresa se encuentran entre el rango de los 29-33 años a más, puesto que una vez que ya han trabajado en el rubro y han ganado experiencia.

Tabla 4: *Área de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ventas y marketing	11	7.5	7.5	7.5
	Producción	25	17.1	17.1	24.7
	Recursos Humanos	25	17.1	17.1	41.8
	Logística	49	33.6	33.6	75.3
	Administración	36	24.7	24.7	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Nota de tabla: Elaboración propia

Figura 3: *Área de trabajo*

En la Figura 3 observamos que los trabajadores de la empresa en el área que más laboran es área de logística con 33.60 %, seguido por administración con un 24.70 %

Tabla 5: *¿En el área que laboras se comparten las experiencias laborales?*

		Trabajadores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	4.1	4.1	4.1
	Casi Nunca	15	10.3	10.3	14.4
	A Veces	17	11.6	11.6	26.0
	Casi Siempre	39	26.7	26.7	52.7
	Siempre	69	47.3	47.3	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Nota de tabla: Elaboración propia

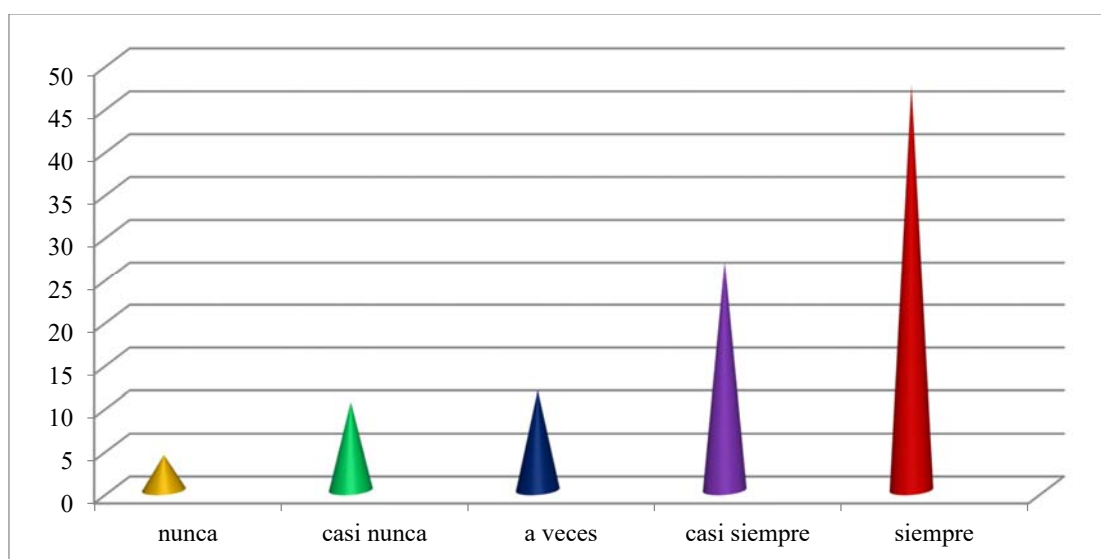


Figura 4: *¿En el área que laboras se comparten las experiencias laborales?*

En la figura 4, vemos que los trabajadores comparten sus experiencias laborales con respecto a la pregunta 4. Tenemos como resultado que siempre es 47.30 % logra compartir sus experiencias laborales y a la vez se retroalimenta a sus compañeros con sus vivencias y conocimiento.

Tabla 6: ¿Cuenta con un registro sistematizado de soluciones aplicadas a los problemas de labores anteriores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	7.0	6.99	6.99
	Casi Nunca	10	10.0	9.99	9.99
	A Veces	23	23.0	23.0	45.00
	Casi Siempre	27	27.0	27.0	70.00
	Siempre	33	33.0	33.0	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Nota de tabla: Elaboración propia

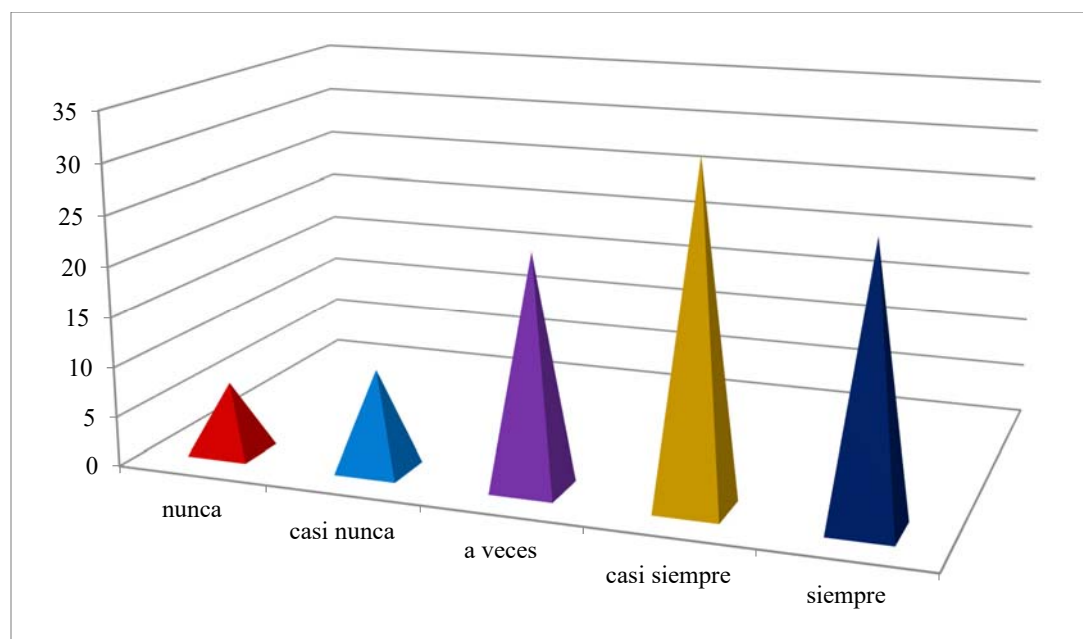


Figura 5: ¿Cuenta con un registro sistematizados de soluciones aplicadas a los problemas de labores anteriores?

En la figura 5, vemos cuentan con registro sistematizados de soluciones aplicadas a los problemas de labores anteriores respecto a la pregunta 5. Tenemos como resultado que nunca 7.00 % a veces es 23.00 % casi siempre 27.00 % y un siempre 33.00 % que es importante contar con un registro de sistemas.

Tabla 7: ¿Conoces los manuales y/o procedimientos del área en donde laboras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1.4	1.4	1.4
	Casi Nunca	14	9.5	9.5	10.9
	A Veces	40	27.4	27.4	38.3
	Casi Siempre	69	47.3	47.3	85.6
	Siempre	21	14.4	14.4	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Nota de tabla: Elaboración propia

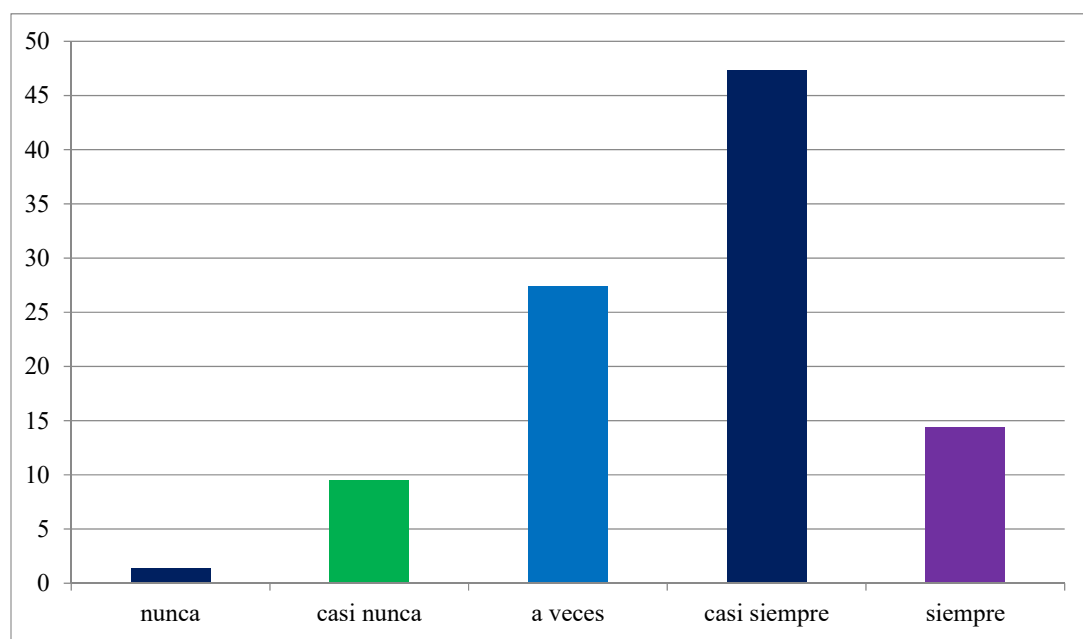


Figura 6: ¿Conoces los manuales y/o procedimientos del área en donde laboras?

En la figura 6, vemos que los trabajadores conocen los manuales y/o procedimiento del área donde laboras respecto a la pregunta 6. Tenemos como resultado que casi siempre es 47.30 % mayor y a veces con un 27.40%

Tabla 8: *¿Cuentas con cierto grado de autonomía para decidir ante un problema?*

					Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	Nunca	1	.7	.7	.7
	Casi Nunca	33	22.6	22.6	23.3
	A Veces	23	15.8	15.8	39.0
	Casi Siempre	55	37.7	37.7	76.7
	Siempre	34	23.3	23.3	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Nota de tabla: Elaboración propia

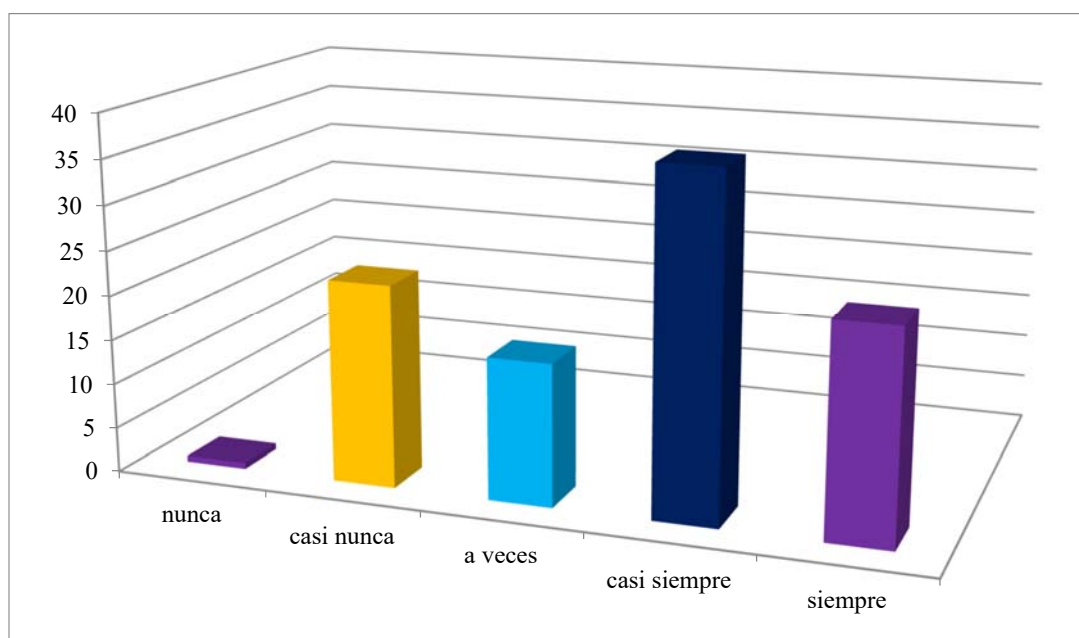


Figura 7: *¿Cuentas con cierto grado de autonomía para decidir ante un problema?*

En la figura 7, vemos que los trabajadores cuentan con cierto grado de autonomía para decidir ante un problema respecto a la pregunta 7. Tenemos como resultado que casi siempre es 37.70 % mayor y siempre con un 23.30%

Tabla 9: ¿En la empresa le ofrecen un sistema de capacitación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	6.9	6.9	6.9
	Casi Nunca	22	15	15	21.9
	A Veces	40	27.4	27.4	49.3
	Casi Siempre	68	46.6	46.6	95.9
	Siempre	6	4.1	4.1	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Nota de tabla: Elaboración propia

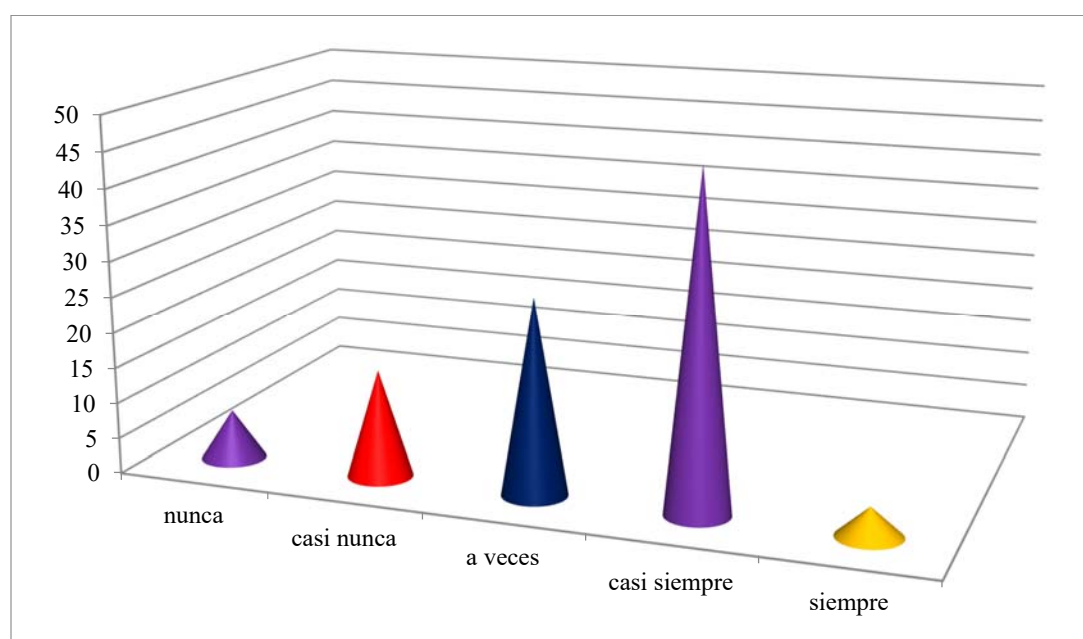


Figura 8: ¿En la empresa le ofrecen un sistema de capacitación?

En la figura 8, vemos que las empresas le ofrecen un sistema de capacitación respecto a la pregunta 8. Tenemos como resultado que casi siempre es 46.60 % la capacitación se debe seguir ofreciendo y así mejorar los procesos.

Tabla 10: *Existe un grado de actuación laboral para poner en práctica tus conocimientos adquiridos sin necesidad de instrucciones y supervisión*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	16.4	16.4	16.4
	Casi Nunca	30	20.5	20.5	37.0
	A Veces	40	27.4	27.4	64.4
	Casi Siempre	48	32.9	32.9	97.3
	Siempre	4	2.7	2.7	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Nota de tabla: Elaboración propia

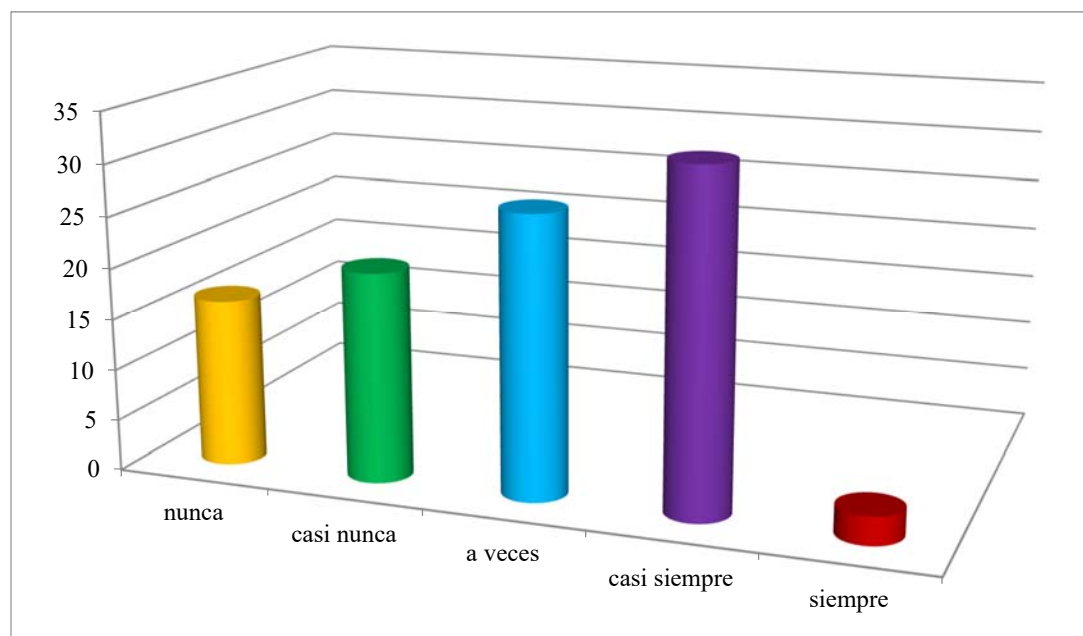


Figura 9: *Existe un grado de actuación laboral para poner en práctica tus conocimientos adquiridos sin necesidad de instrucciones y supervisión*

En la figura 9, vemos que existe un grado de actuación laboral para poner en práctica tus conocimientos adquiridos sin necesidad de instrucciones y supervisión respecto a la pregunta 9. Tenemos como resultado que casi siempre es 32.90 % ponen en práctica sus conocimientos adquiridos, y con 27.4% dice que a veces.

Tabla 11: *¿Es importante para usted el sistema de información tecnológico de la empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	9.6	9.6	9.6
	Casi Nunca	10	6.8	6.8	16.4
	A Veces	40	27.4	27.4	43.8
	Casi Siempre	48	32.9	32.9	76.7
	Siempre	34	23.3	23.3	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Nota de tabla: Elaboración propia

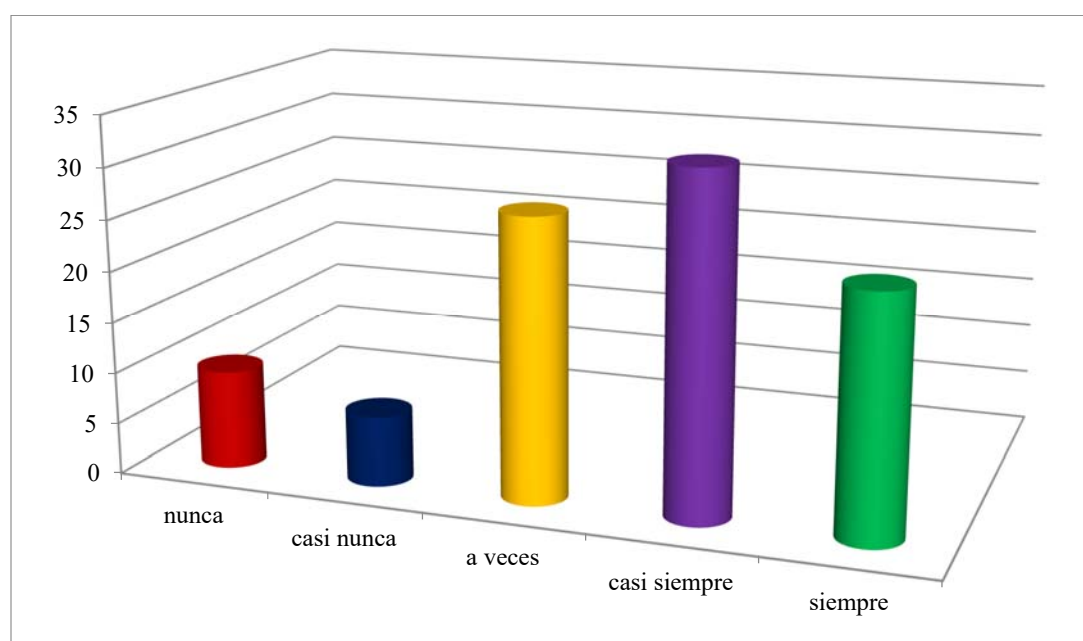


Figura 10: *¿Es importante para usted el sistema de información tecnológico de la empresa?*

En la Figura 10, observamos que es importante para usted el sistema de información tecnológico de la empresa de acuerdo a la pregunta 10. Tenemos como resultado que los trabajadores en un 32.90% considera en casi siempre implementan nuevos sistemas de información, ya que con eso les permite incrementar su producción.

Tabla 12: *¿Se promueve en la empresa la difusión de Calidad de trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	4.8	4.8	4.8
	Casi Nunca	48	32.9	32.9	37.7
	A Veces	60	41.1	41.1	78.8
	Casi Siempre	15	10.3	10.3	89.0
	Siempre	16	11.0	11.0	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Nota de tabla: Elaboración propia

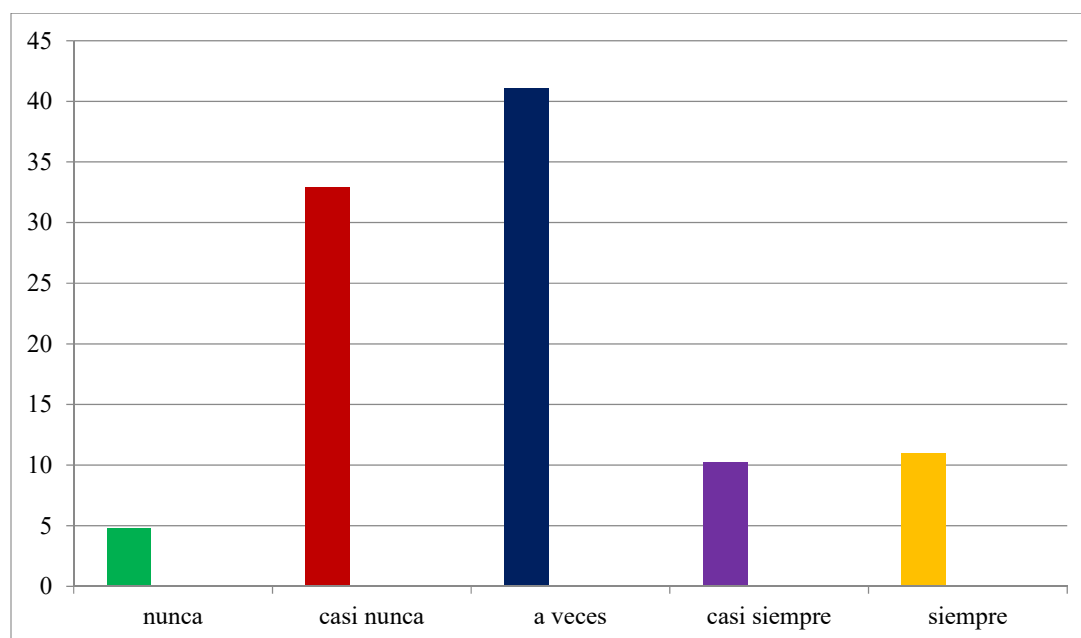


Figura 11: *¿Se promueve en la empresa la difusión de Calidad de trabajo?*

En la Figura 11, observamos que la empresa promueve la difusión de calidad de trabajo de acuerdo a la pregunta 11. Tenemos como resultado que los trabajadores en un porcentaje 41.10% considera en a veces la empresa promueve la difusión de calidad de trabajo.

Tabla 13: ¿Usted cumple los procesos encomendados en referencia a la Calidad de Trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	3.4	3.4	3.4
	Casi Nunca	40	27.4	27.4	30.8
	A Veces	63	43.2	43.2	74
	Casi Siempre	21	14.4	14.4	88.4
	Siempre	17	11.6	11.6	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Nota de tabla: Elaboración propia

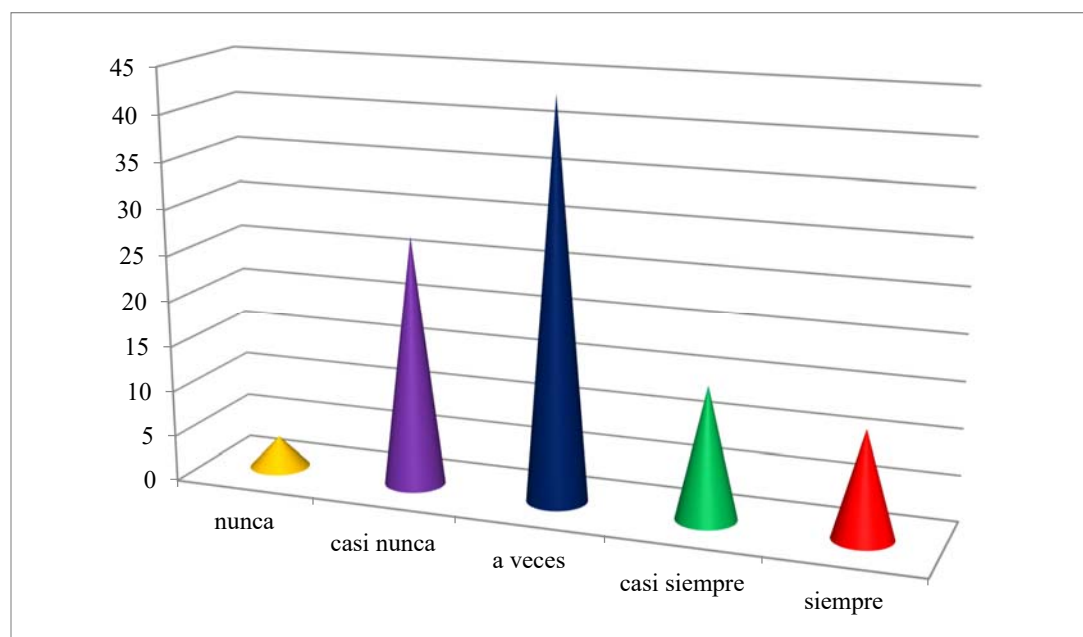


Figura 12: ¿Usted cumple los procesos encomendados en referencia a la Calidad de Trabajo?

En la Figura 12, observamos que los trabajadores cumplen con los procesos encomendados en referencia a la calidad de trabajo de acuerdo a la pregunta 11. Tenemos como resultado que los trabajadores en un 43.20 % considera que a veces la empresa promueve la difusión de calidad de trabajo, y un 27.40% dice que casi nunca.

Tabla 14: *¿Considera que las normas que se aplican son idóneas con relación a la calidad de trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2.1	2.1	2.1
	Casi Nunca	11	7.5	7.5	9.6
	A Veces	28	19.2	19.2	28.8
	Casi Siempre	54	37.0	37.0	65.8
	Siempre	50	34.2	34.2	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Nota de tabla: Elaboración propia

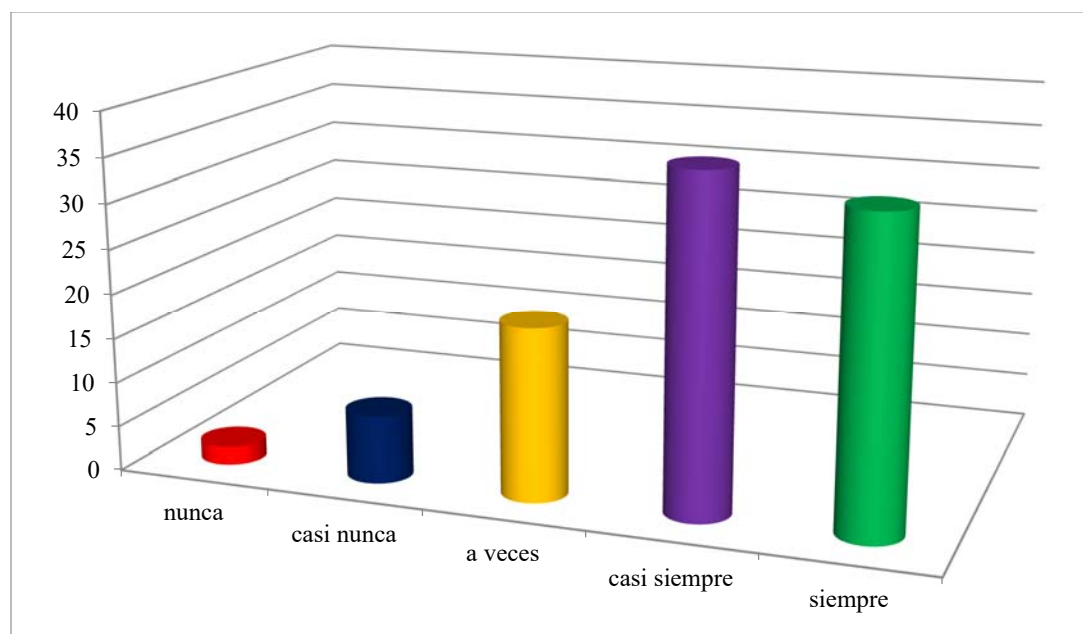


Figura 13: *¿Considera que las normas que se aplican son idóneas con relación a la calidad de trabajo?*

En la Figura 13, observamos que los trabajadores consideran que las normas que se aplican son idóneas con la relación en referencia a la calidad de trabajo de acuerdo a la pregunta 13. Tenemos como resultado que los trabajadores en un 37.00 % considera que casi siempre, y un 34.20 % dice que siempre los normas son las correctas.

Tabla 15: *¿Valora Usted el compartir sus ideas con sus compañeros de trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	8.9	8.9	8.9
	Casi Nunca	13	8.9	8.9	17.8
	A Veces	46	31.5	31.5	49.3
	Casi Siempre	40	27.4	27.4	76.7
	Siempre	34	23.3	23.3	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Nota de tabla: Elaboración propia

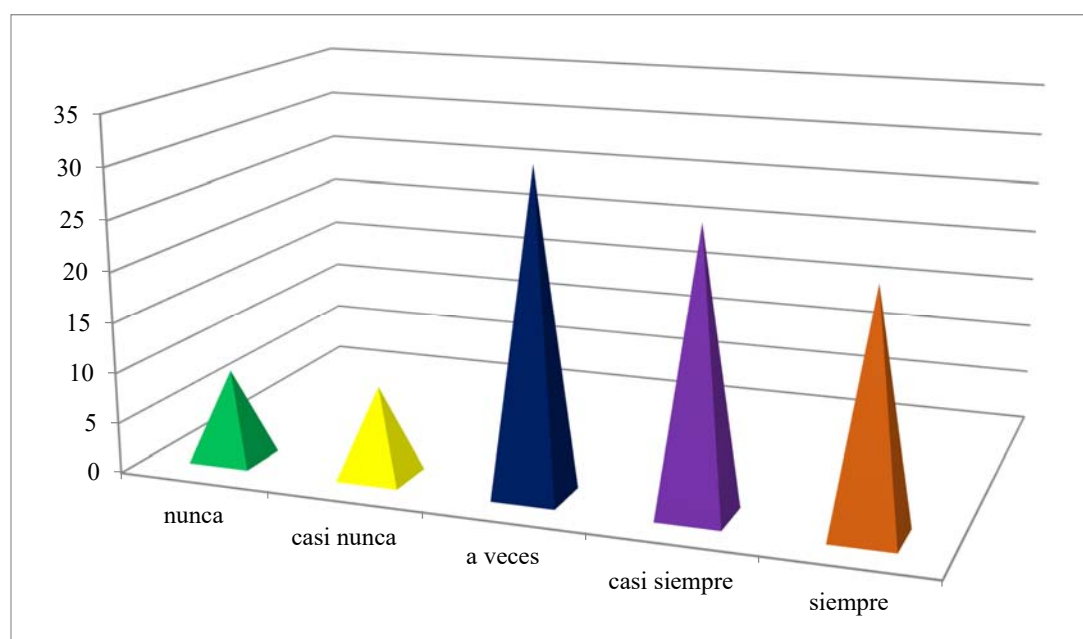


Figura 14: *¿Valora Usted el compartir sus ideas con sus compañeros de trabajo?*

En la Figura 14, observamos que los trabajadores valoran usted el compartir sus ideas con sus compañeros de trabajo de acuerdo a la pregunta 14. Tenemos como resultado que los trabajadores en un 31.5 % considera que a veces, y un 27.40 % dice que casi siempre y un 23,30% dice que siempre es importante compartir ideas con sus compañeros.

Tabla 16: ¿Le interesa dar soluciones óptimas en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	3.4	3.4	3.4
	Casi Nunca	7	4.8	4.8	8.2
	A Veces	17	11.6	11.6	19.9
	Casi Siempre	58	39.7	39.7	59.6
	Siempre	59	40.4	40.4	100.0
Total		146	100.0	100.0	

Nota de tabla: Elaboración propia

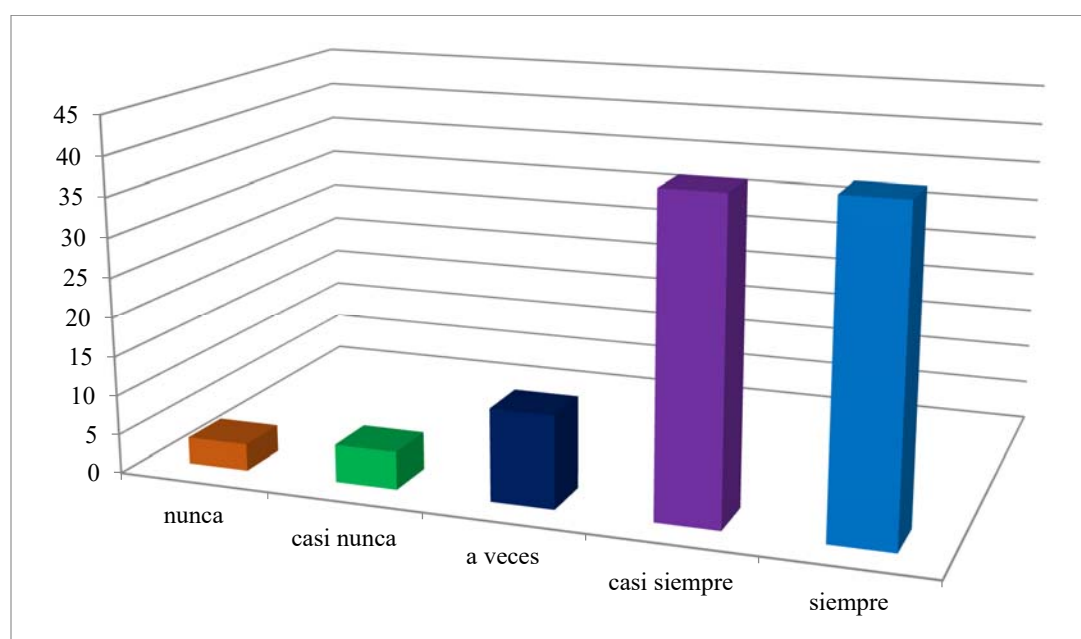


Figura 15: ¿Le interesa dar soluciones óptimas en la empresa?

En la Figura 15, observamos que los trabajadores le interesan dar soluciones óptimas en la empresa de acuerdo a la pregunta 15. Tenemos como resultado que los trabajadores en un 39.7 % considera que casi siempre, y un 40.40 % dice que siempre y un mínimo 3.40% dice que nunca le interesa dar soluciones.

Tabla 17: ¿Cree usted que su puesto le ofrece oportunidades de aprender nuevas habilidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	6.9	6.9	6.9
	Casi Nunca	5	3.4	3.4	10.3
	A Veces	11	7.5	7.5	17.8
	Casi Siempre	62	42.5	42.5	60.3
	Siempre	58	39.7	39.7	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Nota de tabla: Elaboración propia

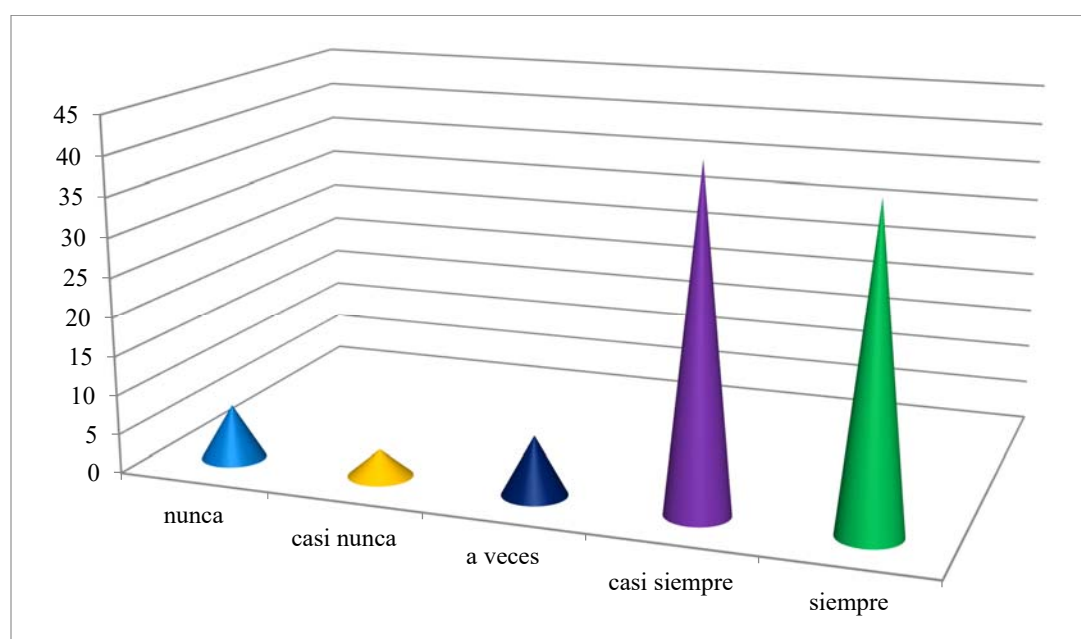


Figura 16: ¿Cree usted que su puesto le ofrece oportunidades de aprender nuevas habilidades?

En la Figura 16, observamos que los trabajadores creen que su puesto le ofrece oportunidades de aprender nuevas habilidades de acuerdo a la pregunta 16. Tenemos como resultado que los trabajadores en un 42.50 % considera que casi siempre, el 40.40 % dice que siempre y un mínimo 3.40% dice aprende nuevas habilidades en su trabajo

Tabla 18: ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo asignado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0	0
	A Veces	12	8.2	8.2	8.2
	Casi Siempre	46	31.5	31.5	39.7
	Siempre	88	60.3	60.3	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Nota de tabla: Elaboración propia

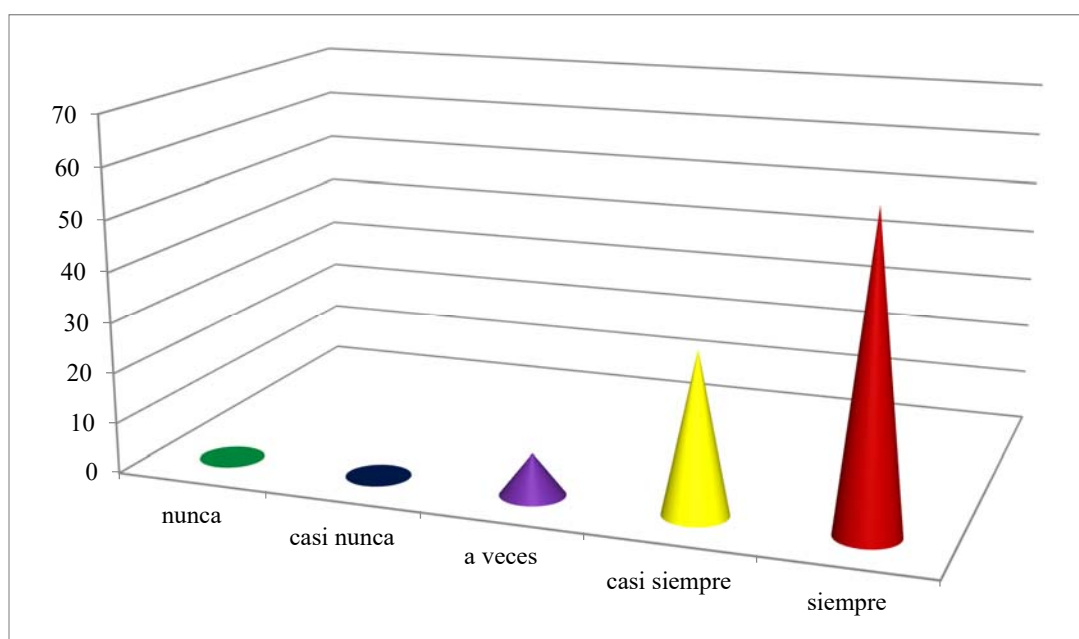


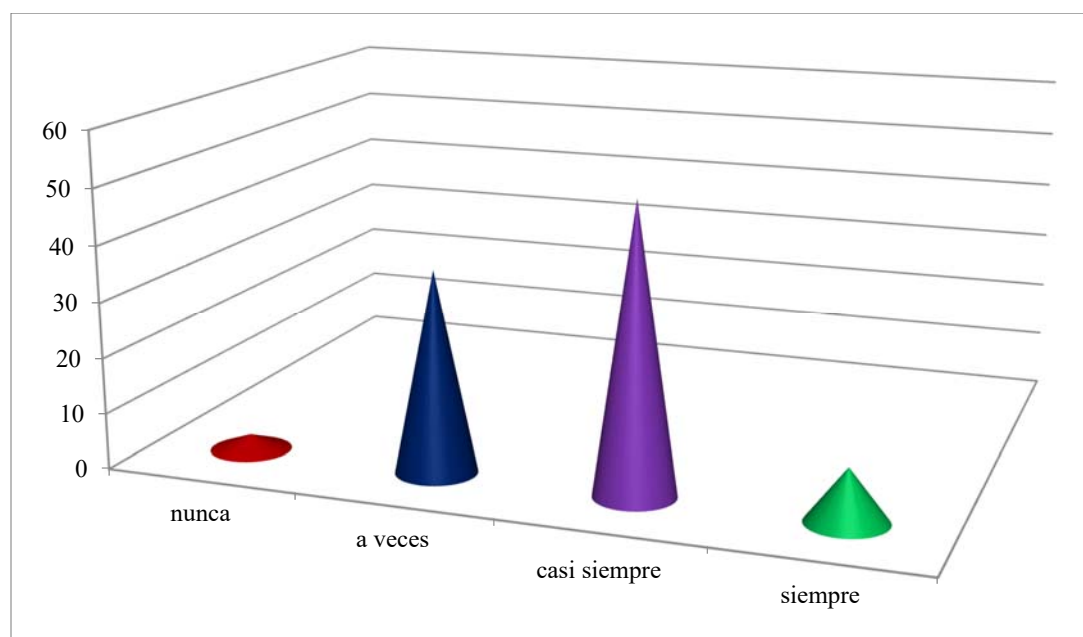
Figura 17: ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo asignado?

En el Figura 17, vemos que los trabajadores se sienten satisfecho con su horario de trabajo asignado de acuerdo a la pregunta 17. Tenemos como resultado que el 60.30% da como respuesta que siempre, también el 31.50 % dice que casi siempre, otro resultado 8,2% comenta que a veces se siente satisfechos con los horarios de trabajo asignados.

Tabla 19: *¿Respetan los acuerdos asumidos previamente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	2.7	2.7	2.7
	A Veces	53	36.3	36.3	39.0
	Casi Siempre	75	51.4	51.4	90.4
	Siempre	14	9.6	9.6	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Nota de tabla: Elaboración propia

Figura 18: *¿Respetan los acuerdos asumidos previamente?*

En el Figura 18, vemos que los trabajadores respetan los acuerdos asumidos previamente de acuerdo a la pregunta 18. Tenemos como resultado que el 51.40% casi siempre, también el 36.30 % dice que a veces respetan los acuerdos asumidos.

Tabla 20: *¿Tiene Usted una actitud positiva en sí mismo al tomar una decisión en soluciones de problemas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	4.8	4.8	4.8
	Casi Nunca	12	8.2	8.2	13.0
	A Veces	29	19.9	19.9	32.9
	Casi Siempre	58	39.7	39.7	72.6
	Siempre	40	27.4	27.4	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Nota de tabla: Elaboración propia

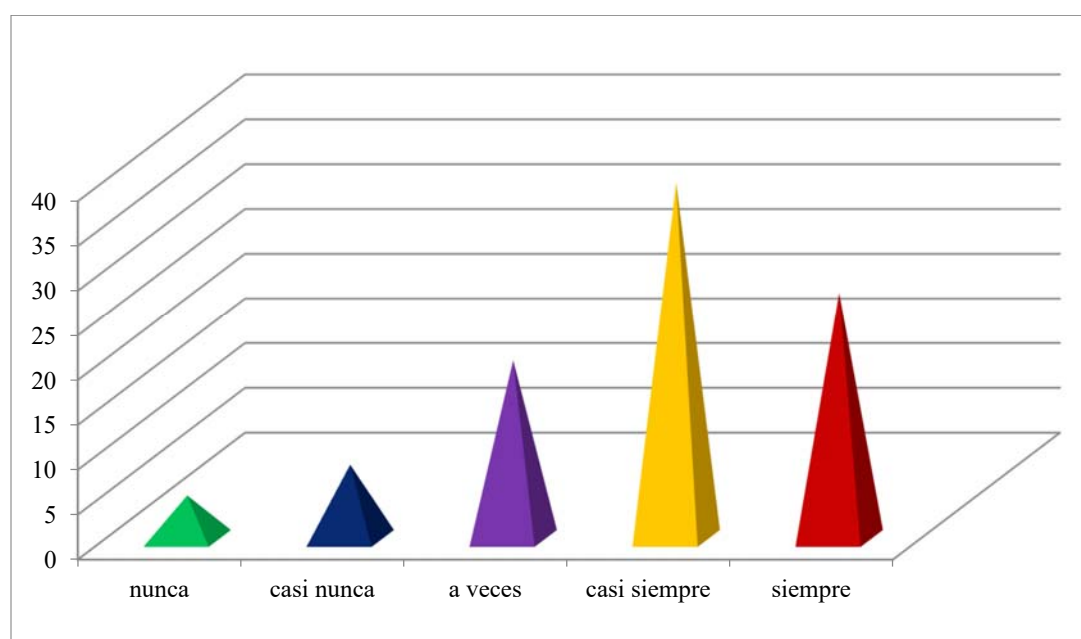


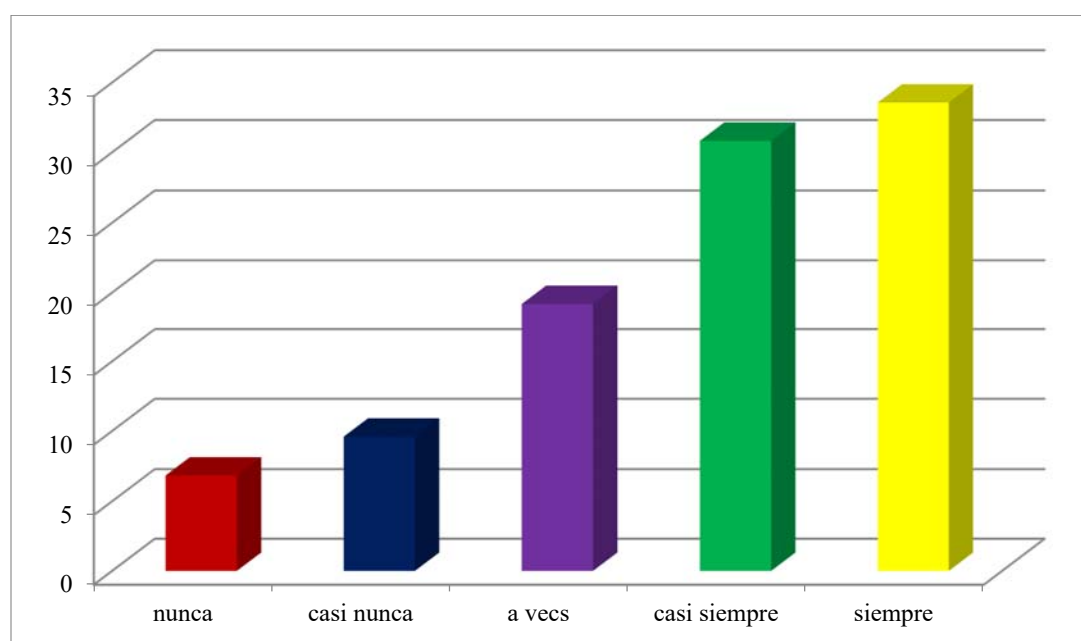
Figura 19: *¿Tiene Usted una actitud positiva en sí mismo al tomar una decisión en soluciones de problemas?*

En el Figura 19, vemos que los trabajadores tienen usted una actitud positiva en sí mismo al tomar una decisión en soluciones de problemas de acuerdo a la pregunta 19. Tenemos como resultado que el 39.70% casi siempre, también el 27.40 % dice que siempre cuentan con actitud positiva para tomar decisiones.

Tabla 21: *¿Estimula en su entorno el cumplimiento de metas designadas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	6.8	6.8	6.8
	Casi Nunca	14	9.6	9.6	16.4
	A Veces	28	19.2	19.2	35.6
	Casi Siempre	45	30.8	30.8	66.4
	Siempre	49	33.6	33.6	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Nota de tabla: Elaboración propia

Figura 20: *¿Estimula en su entorno el cumplimiento de metas designadas?*

En el Figura 20, vemos que los trabajadores estimulan en su entorno el cumplimiento de metas designadas del problema de acuerdo a la pregunta 23. Tenemos como resultado que el 47.90% casi siempre, seguido por el 30.80 % dice que casi siempre y un 33.6% dice que siempre buscan cumplir con sus metas.

Tabla 22: *¿A su jefe le cuesta trabajo entenderlo lo que quiero decir a la hora de tomar decisiones?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	11.0	11.0	11.0
	Casi Nunca	37	25.3	25.3	36.3
	A Veces	64	43.8	43.8	80.1
	Casi Siempre	21	14.4	14.4	94.5
	Siempre	8	5.5	5.5	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Nota de tabla: Elaboración propia

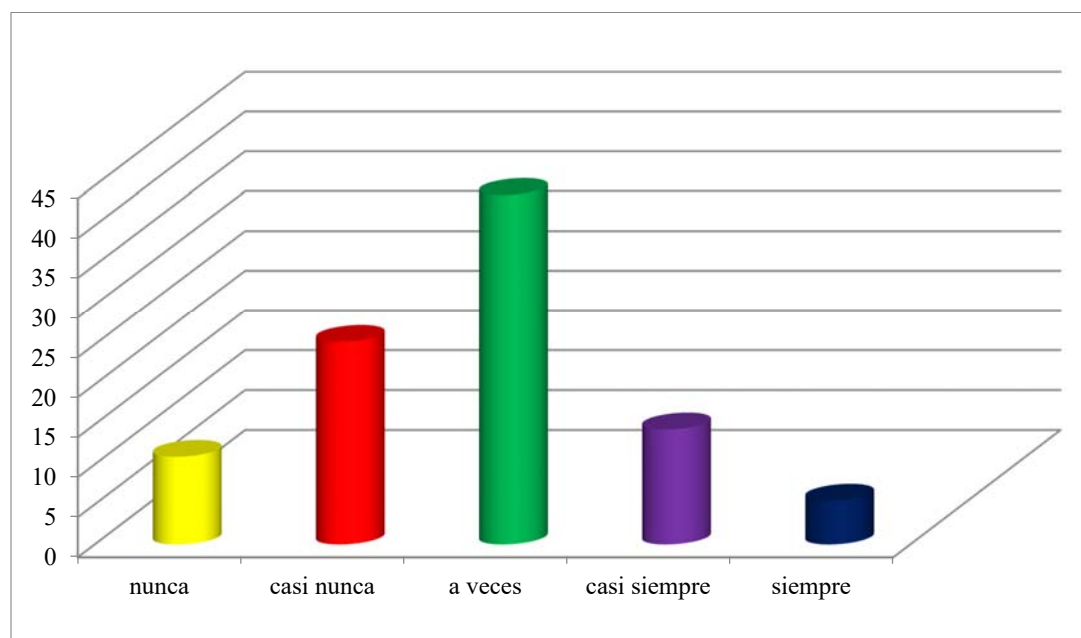


Figura 21: *¿A su jefe le cuesta trabajo entenderlo lo que quiero decir a la hora de tomar decisiones?*

En el Figura 21, vemos que los trabajadores deben ser útil, productivo o creativo en la toma de decisiones en la solución del problema de acuerdo a la pregunta 23. Tenemos como resultado que el 47.90% casi siempre, seguido por el 14.90 % dice que siempre y un 18.5% dice que casi nunca lo realizan o cumplen sus deberes.

Tabla 23: *¿Soporta que alguien le contradiga cuando da su opinión acerca de una toma de decisiones dentro de la organización?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	2.7	2.7	2.7
	Casi Nunca	16	11.0	11.0	13.7
	A Veces	59	40.4	40.4	54.1
	Casi Siempre	48	32.9	32.9	87.0
	Siempre	19	13.0	13.0	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Nota de tabla: Elaboración propia

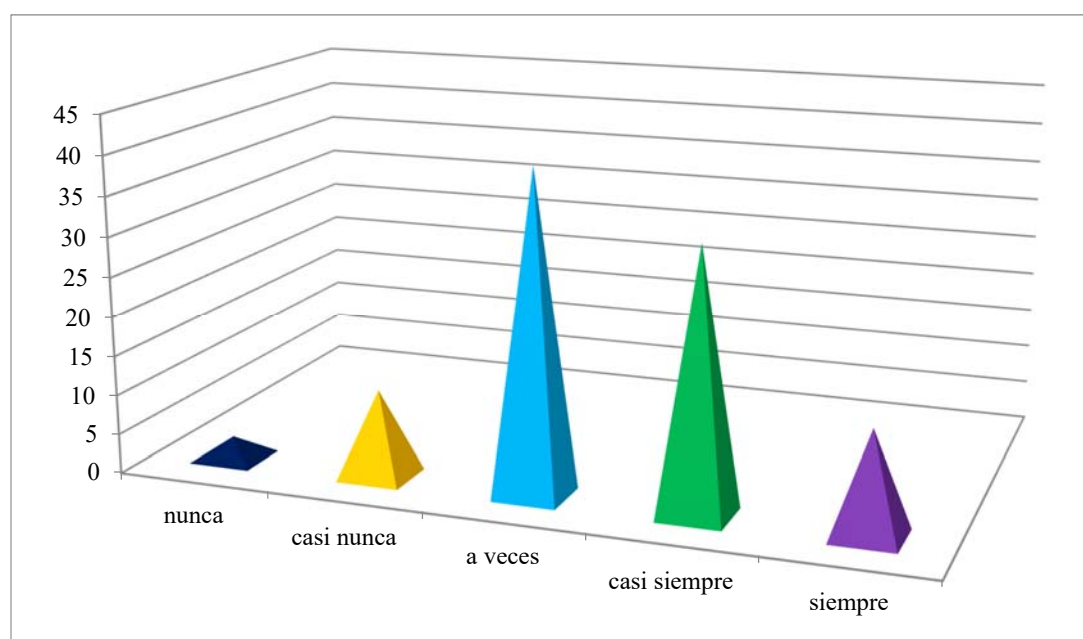


Figura 22: *¿Soporta que alguien le contradiga cuando da su opinión acerca de una toma de decisiones dentro de la organización?*

En el Figura 22, vemos que los trabajadores soportan que alguien le contradiga cuando da su opinión acerca de una toma de decisiones dentro de la organización de acuerdo a la pregunta 22. Tenemos como resultado que el 40.40 % dice que a veces seguido por el 32.90% dice que casi siempre y un 13.00% dice que siempre

Tabla 24: *¿Debo ser útil, productivo o creativo en la toma de decisiones en la solución del problema?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	5.5	5.5	5.5
	Casi Nunca	27	18.5	18.5	24.0
	A Veces	20	13.7	13.7	37.7
	Casi Siempre	70	47.9	47.9	85.6
	Siempre	21	14.4	14.4	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Nota de tabla: Elaboración propia

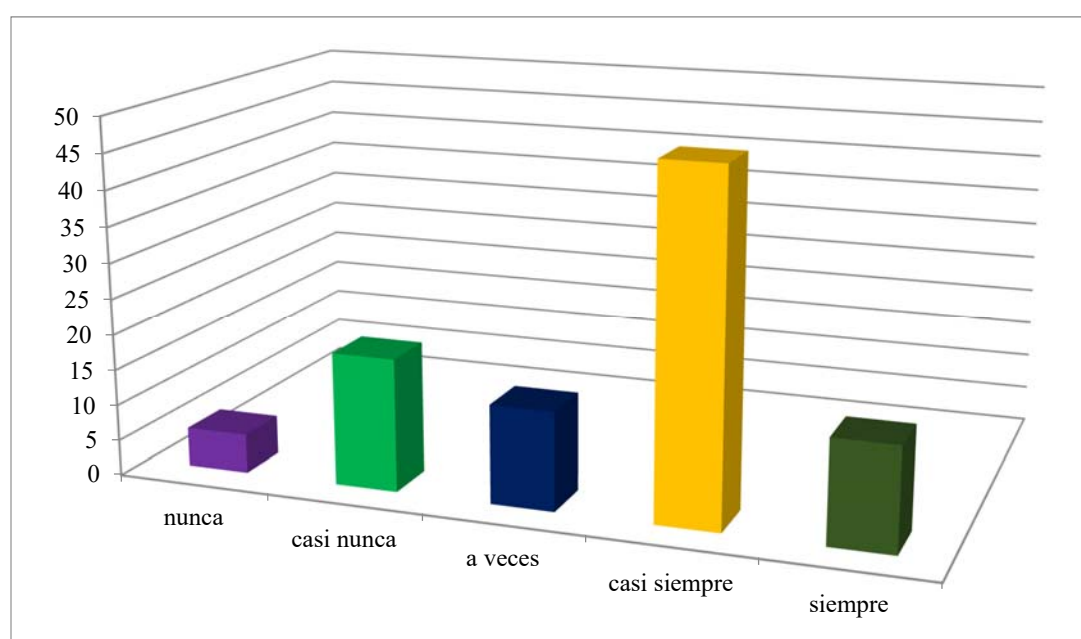


Figura 23: *¿Debo ser útil, productivo o creativo en la toma de decisiones en la solución del problema?*

En el Figura 23, vemos que los trabajadores deben ser útil, productivo o creativo en la toma de decisiones en la solución del problema de acuerdo a la pregunta 23. Tenemos como resultado que el 47.90% casi siempre, seguido por el 14.90 % dice que siempre y un 18.5% dice que casi nunca lo realizan o cumplen sus deberes.

Tabla 25: *¿Usted tiene un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realiza?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	5.5	5.5	5.5
	Casi Nunca	26	17.8	17.8	23.3
	A Veces	31	21.2	21.2	44.5
	Casi Siempre	59	40.4	40.4	84.9
	Siempre	22	15.1	15.1	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Nota de tabla: Elaboración propia

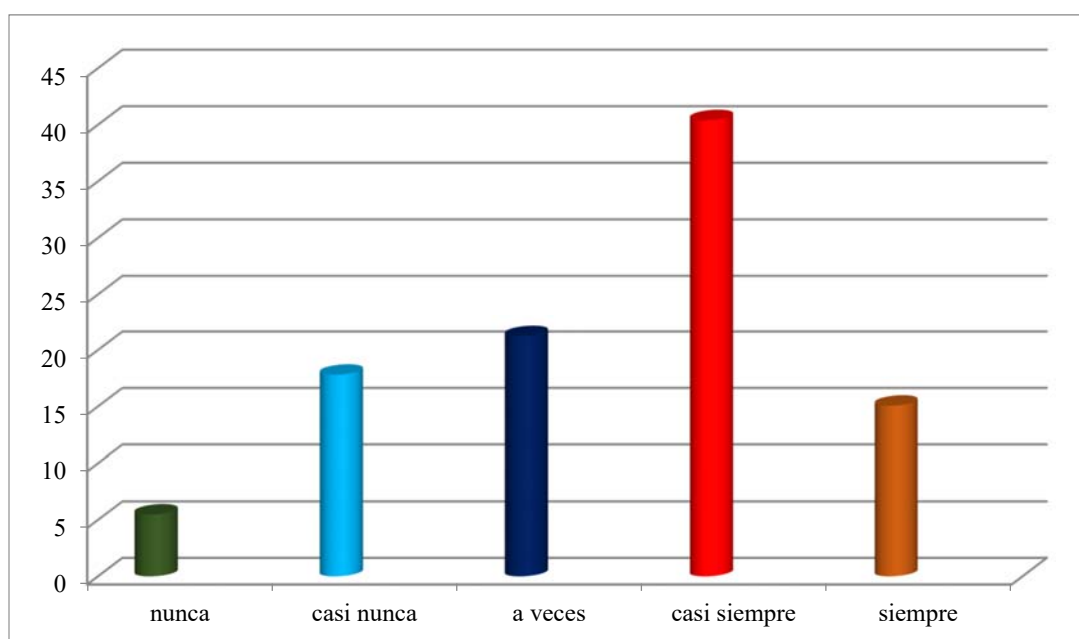


Figura 24: *¿Usted tiene un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realiza?*

En el Figura 24, vemos que los trabajadores tienen un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas de acuerdo a la pregunta 25. Tenemos como resultado que el 40.4% casi siempre, seguido por el 21.20 % a veces lo realizan o cumplen sus deberes, con mínimo siempre 15.10 % dice que siempre.

Tabla 26: *¿Cumple con su trabajo y metas encomendado?*

		Trabajadores	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1.4	1.4	1.4
	Casi Nunca	10	6.8	6.8	8.2
	A Veces	30	20.5	20.5	28.8
	Casi Siempre	85	58.2	58.2	87.0
	Siempre	19	13.0	13.0	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Nota de tabla: Elaboración propia

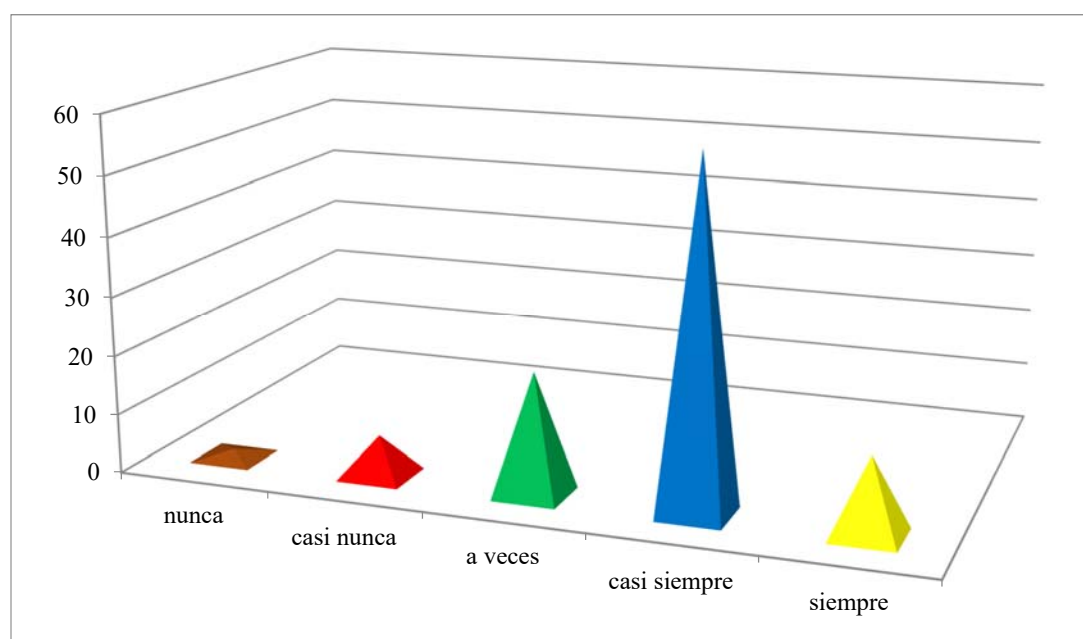


Figura 25: *¿Cumple con su trabajo y metas encomendado?*

En el Figura 25, vemos que los trabajadores cumplen con su trabajo y metas encomendadas de acuerdo a la pregunta 25. Tenemos como resultado que el 58.20% casi siempre, seguido por el 20.50 % a veces lo realizan o cumplen sus deberes, con mínimo siempre 13.00 %

Tabla 27: ¿Usualmente justifica sus faltas o tardanzas en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	2.7	2.7	2.7
	Casi Nunca	18	12.3	12.3	15.1
	A Veces	19	13.0	13.0	28.1
	Casi Siempre	57	39.0	39.0	67.1
	Siempre	48	32.9	32.9	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Nota de tabla: Elaboración propia

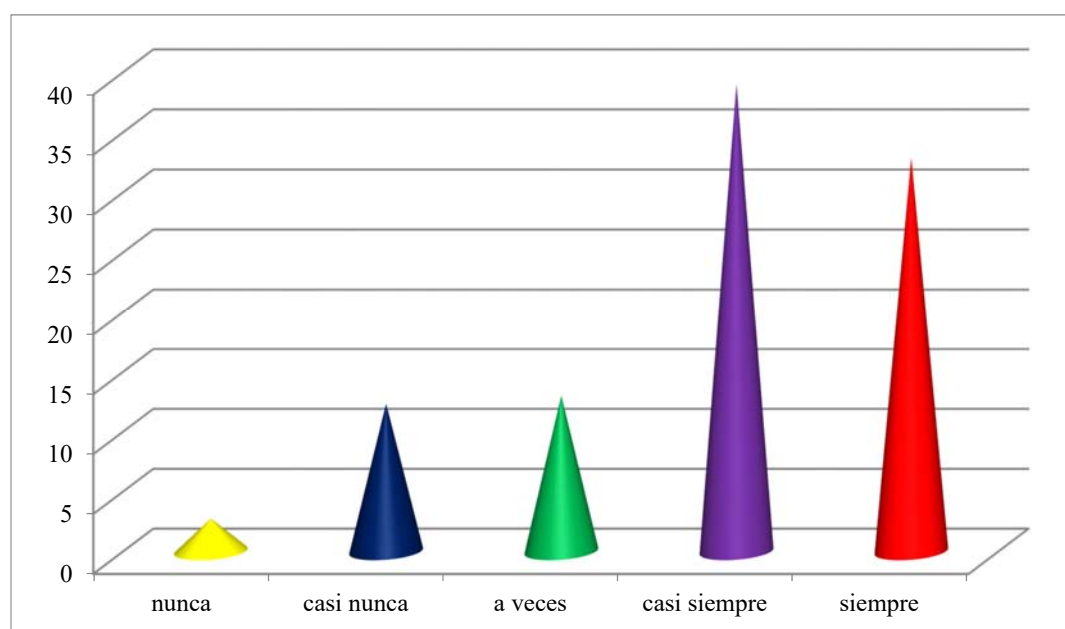


Figura 26: ¿Usualmente justifica sus faltas o tardanzas en la empresa?

En el Figura 26, vemos que los trabajadores usualmente justifican sus faltas o tardanzas en la empresa a la pregunta 26. Tenemos como resultado que el 39.00% casi siempre, seguido por el 32.90 % siempre, con mínimo a veces 13.00 %, 12.30 % justifican sus faltas.

Tabla 28: *¿Se considera tratable con sus compañeros de Trabajo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	2.7	2.7	2.7
	Casi Nunca	19	13.0	13.0	15.8
	A Veces	29	19.9	19.9	35.6
	Casi Siempre	38	26.0	26.0	61.6
	Siempre	56	38.4	38.4	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Nota de tabla: Elaboración propia

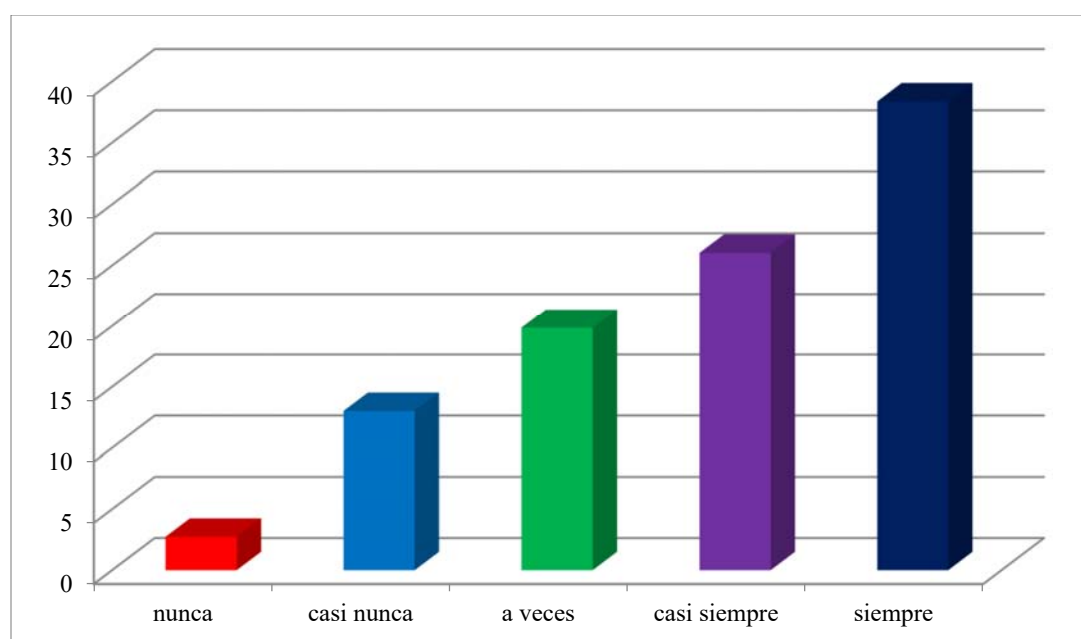


Figura 27: *¿Se considera tratable con sus compañeros de Trabajo?*

En la figura 27, vemos que los trabajadores se consideran tratable con sus compañeros trabajo con respecto a la pregunta 27. Tenemos como resultado que siempre es 38.40 % que la mayoría de los trabajadores considera importante tener una buena relación mantener un lugar armonioso con sus compañeros de trabajo esto facilita la productividad.

Tabla 29: *¿Participa de las actividades que realiza la empresa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	6.2	6.2	6.2
	Casi Nunca	27	18.5	18.5	24.7
	A Veces	53	36.3	36.3	61.0
	Casi Siempre	26	17.8	17.8	78.8
	Siempre	31	21.2	21.2	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Nota de tabla: Elaboración propia

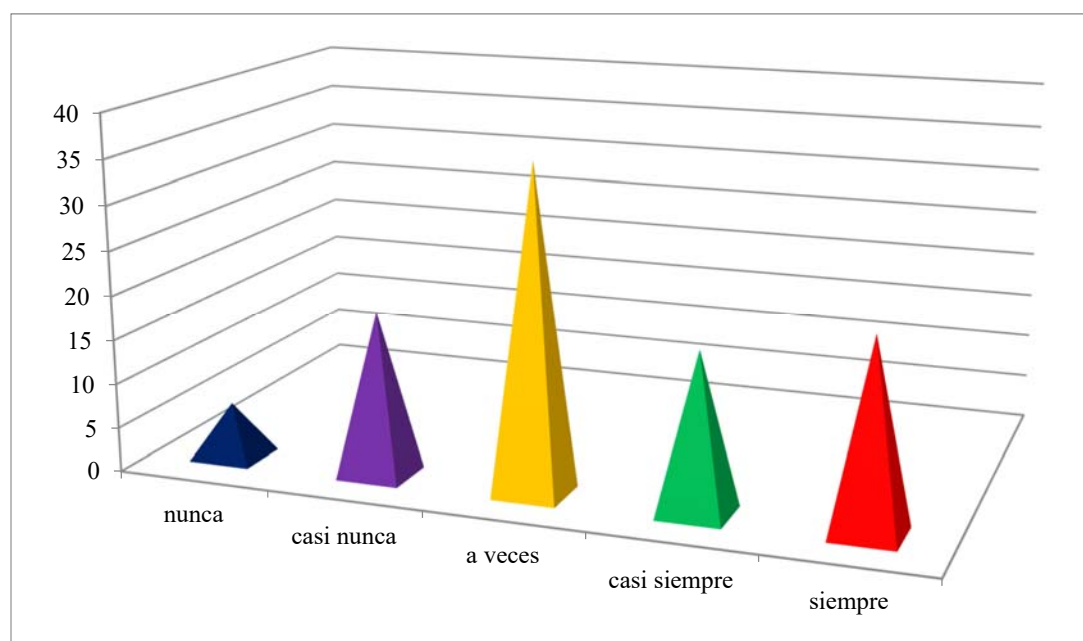


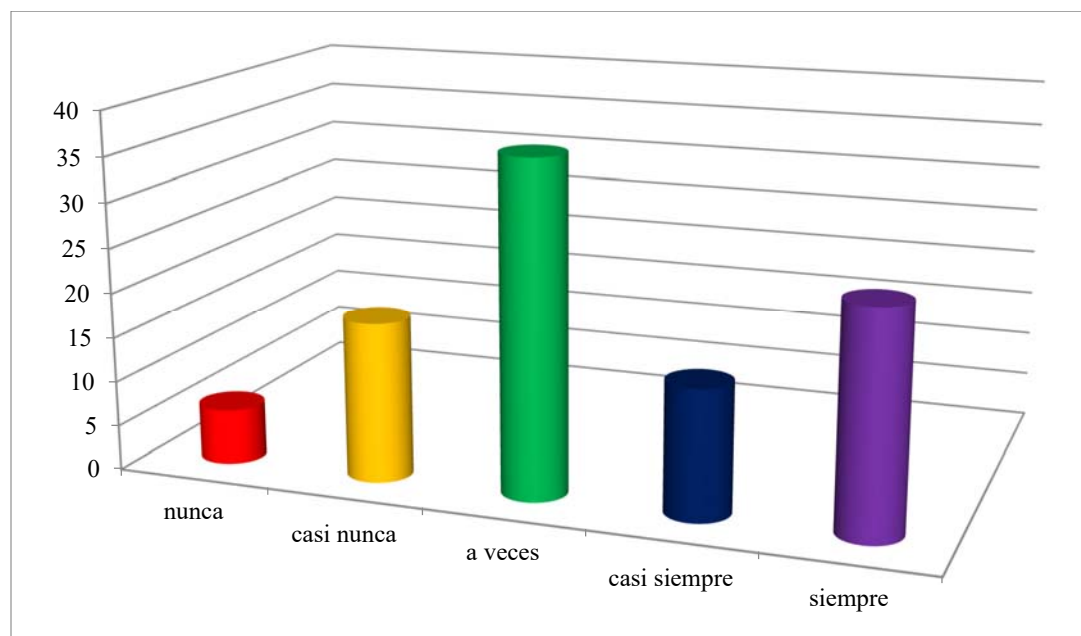
Figura 28: *¿Participa de las actividades que realiza la empresa?*

En la figura 28, vemos que los trabajadores participan de las actividades que realiza la empresa con respecto a la pregunta 28. Tenemos como resultado que 36.30 % a veces, 21.20% Siempre, esto quiere decir que los trabajadores necesitan compartir más las actividades de las empresas.

Tabla 30: *¿Promueve con sus compañeros la toma de iniciativa?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	6.2	6.2	6.2
	Casi Nunca	26	17.8	17.8	24.0
	A Veces	54	37.0	37.0	61.0
	Casi Siempre	21	14.4	14.4	75.3
	Siempre	36	24.7	24.7	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Nota de tabla: Elaboración propia

Figura 29: *¿Promueve con sus compañeros la toma de iniciativa?*

En la figura 29, vemos que los trabajadores promueven con sus compañeros la toma de iniciativa en su entorno con respecto a la pregunta 29. Tenemos como resultado que 37.00 % a veces, demuestra los trabajadores cuenta con toma de iniciativa y sería más alentador que 24.7 % siempre se incremente es muy importante que los trabajadores tomen iniciativas para realizar sus labores.

Tabla 31: ¿Promueve el comportamiento ético en su entorno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	13.0	13.0	13.0
	Casi Nunca	27	18.5	18.5	31.5
	A Veces	25	17.1	17.1	48.6
	Casi Siempre	43	29.5	29.5	78.1
	Siempre	32	21.9	21.9	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Nota de tabla: Elaboración propia

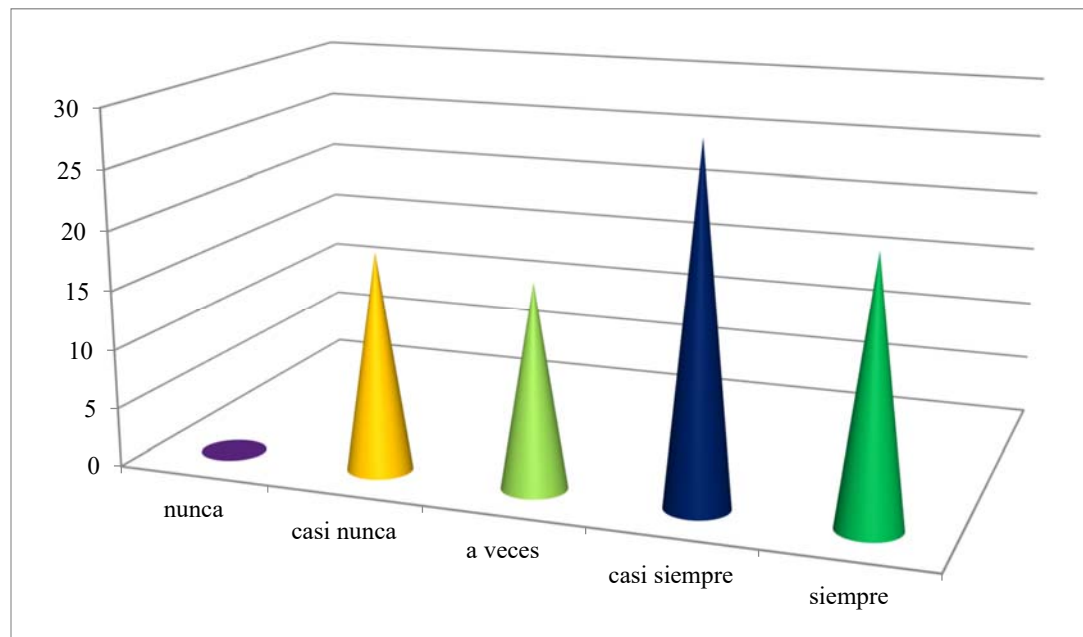


Figura 30: ¿Promueve el comportamiento ético en su entorno?

En la figura 30, vemos que los trabajadores promueven el comportamiento ético en su entorno con respecto a la pregunta 30. Tenemos como resultado que 29.50% casi siempre, que su mayoría los trabajadores cuenta con comportamiento ético logras integridad y más compromiso en la empresa. Seguido por el 17.10 % siempre, con mínimo a veces 13.00 % nunca, 18.5 % casi nunca.

5.2 Prueba de hipótesis

5.2.1 Hipótesis general

Ho: No existe una relación positivamente significativa entre la gestión de conocimiento y la conducta laboral del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.

H1: Existe una relación positivamente significativa entre la gestión de conocimiento y la conducta laboral del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.

Variables

Gestión de Conocimiento

Conducta Laboral

Correlaciones

			Gestión Conocimiento	Conducta Laboral
Rho de Spearman	Gestión Conocimiento	Coeficiente de correlación	1.000	.396**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	146	146
	Conducta Laboral	Coeficiente de correlación	.396**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	146	146

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

Conclusión: con el 5% de significación las evidencias estadísticas nos conducen a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir existe una relación positivamente significativa entre la gestión de conocimiento y la conducta laboral del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.

5.2.2 Hipótesis Específicas

a) Hipótesis específica 1

Ho: No existe una relación positiva significativa entre los estudios adquiridos y el nivel de la calidad de trabajo del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.

H1: Existe una relación positiva significativa entre los estudios adquiridos y el nivel de la calidad de trabajo del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.

Variables

Estudios adquiridos

Nivel de Calidad de Trabajo

Correlaciones			Gestión de conocimiento organizacional	Generar nuevos conocimientos
Rho de Spearman	Gestión de conocimiento organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	.405**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	146	146
	Generar nuevos conocimientos	Coefficiente de correlación	.405**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	146	146

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

Conclusión: con el 5% de significación las evidencias estadísticas nos conducen a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, existe una relación positiva significativa entre la gestión de conocimiento organizacional y generar nuevos conocimientos del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.

b) Hipótesis específica 2

H₀: No existe una relación positivamente significativa entre la capacitación y la toma de decisiones del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.

H₂: Existe una relación positivamente significativa entre la capacitación y la toma de decisiones del personal administrativo la empresa Cerámicos Peruanos S.A.

Variables

Capacitación

Toma decisiones

Correlaciones

			Gestión de conocimiento	Toma Decisiones
Rho de Spearman	Gestión de conocimiento	Coeficiente de correlación	1.000	.339**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	146	146
	Toma Decisiones	Coeficiente de correlación	.339**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	146	146

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

Conclusión: con el 5% de significación las evidencias estadísticas nos conducen a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir existe una relación positivamente significativa entre la gestión de conocimiento y la toma de decisiones del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.

c) Hipótesis específica 3

Ho: No existe una relación positivamente significativa entre la experiencia laboral y el nivel de responsabilidad e iniciativa del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.

H3 Existe una relación positivamente significativa entre la experiencia laboral y el nivel de responsabilidad e iniciativa del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.

Variables

Experiencia Laboral

Responsabilidad e Iniciativa

Correlaciones			Gestión de conducta laboral	Desempeño eficiente
Rho de Spearman	Gestión de conducta laboral	Coefficiente de correlación	1.000	.216**
		Sig. (bilateral)	.	.003
		N	146	146
	Desempeño eficiente	Coefficiente de correlación	.216**	1.000
		Sig. (bilateral)	.003	.
		N	146	146

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

Conclusión: con el 5% de significación las evidencias estadísticas nos conducen a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, es decir existe una relación positiva significativa entre la gestión de conducta laboral y el desempeño eficiente del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados se presentan las siguientes conclusiones:

1. Se determinó la existencia de una relación entre la Gestión de conocimiento organizacional y la conducta laboral de los trabajadores siendo una influencia positiva que facilitaría la integración de conocimiento, que cuentan los trabajadores logrando la empresa adquirir una ventaja competitiva sostenible basado en la gestión de conocimiento organizacional.
2. Se obtuvo como resultado que el conocimiento adquirido del trabajador influye positivamente con la calidad de trabajo ayudando, optimizar su desarrollo de sus actividades de acuerdo al sistema de procesos establecidos, logrando así resultados favorables para la empresa.
3. También se concluye sobre las bases teóricas que estudian sobre la gestión de conocimiento a lo largo del tiempo las personas han compartido valiosos conocimiento y experiencias laborales a través de diferentes formas, ya sea de forma directa o indirecta todo eso logran que los procesos que realizan en sus labores cotidianas sea ayudado por la tecnología de producción se encaminen de una manera objetiva, ya que así ahorran tiempo en la fecha de entrega y optimizan sus procesos de producción.

4. Con respecto al análisis de los resultados de la encuesta realizada son los siguientes:
 - Respecto de contar con un registro sistematizados de soluciones aplicadas a problemas de labores anteriores, se puede observar que el 41.10% lo considera a veces, el 24.00% casi siempre, 22.60%
 - Respecto a compartir las experiencias laborales; podemos observar que los encuestados hacen referencia que 33% siempre lo hace, el 22% casi siempre, el 41% a veces y solo el 48% casi nunca.
 - Con respecto a tener autonomía para decidir podemos observar que el 38% de los encuestados indican siempre y un significativo 13%.
 - Respecto a la consulta, si se observa poner en práctica sus conocimientos adquiridos sin necesidad de instrucción y supervisión el 32.90% de los encuestados indica casi siempre frente a un 27.40% que opina a veces y 16 % nunca.
 - Con respecto si la empresa ofrece un sistema de capacitación tenemos como resultado hay un 32.90% dice que casi siempre y 27.40 % considera que a veces.
 - Con respecto al cumplimiento de los procesos encomendados en referencia a la calidad de trabajo e trabajo el 56% indica Siempre y el 44% casi Siempre.
5. Mediante este estudio buscamos analizar y poner en práctica la relación de la gestión de conocimiento organizacional y su influencia en la conducta laboral puede ser aplicado en cualquier empresa del sector de fabricantes de ladrillos, a pesar de que tenemos que adecuar ciertos cambios porque depende de cada empresa.

RECOMENDACIONES

Se debe organizar programas de fortalecimiento de la gestión del conocimiento (compartir sus beneficios) en el personal de trabajadores para mejorar su conducta laboral en beneficio de la empresa y de ellos mismos.

Establecer incentivos a los trabajadores que demuestren mejoras en el manejo de los equipos para notar los beneficios de elevar su desempeño en beneficio de cada uno de los trabajadores de manera individual y de la empresa de manera colectiva.

Programar capacitaciones trimestrales durante el año fiscal para que el personal conozca la operación y mantenimiento de los equipos modernos que cuenta la planta, de manera que se establezca una mayor participación en determinados niveles de toma de decisiones en la empresa.

Reorganizar el planeamiento organizacional en todos sus niveles, incrementando la participación de los trabajadores enfocando el tema de responsabilidad e iniciativa como factor determinante del crecimiento de la empresa.

LISTA DE REFERENCIAS

Arceo, M. (2009) *El impacto de la gestión del conocimiento y las tecnologías de información en la innovación: un estudio en las PYMES del sector agroalimentario de Cataluña*. Tesis Doctoral en Administración y Dirección de Empresas. España: Universidad Politécnica de Catalunya.

Asensio, A. y Vázquez, B. (2016) *Empresa e iniciativa emprendedora*. España: Ediciones Paraninfo.

Dalton, E, Hoyle, D. y Watts, S. (2007) *Relaciones humanas*. México: Thomson Editores

Diez, J. y Zúñiga, P. (2011) *Implementación de un modelo de gestión del conocimiento para empresas de servicios*. Tesis para optar el grado de Magister en Administración con énfasis en Gestión Estratégica. Colombia: Universidad ICESI

Fuentes, M. (2010) *La gestión del conocimiento en las relaciones académico-empresariales. Un nuevo enfoque para analizar el impacto del conocimiento académico*. Tesis Doctoral. España: Universidad de Valencia.

Gómez, H. (2009) *Desarrollo de un modelo de evaluación de la gestión del conocimiento en empresas de manufacturas*. Tesis Doctoral en Administración de Empresas. España: Universidad Politécnica de Madrid.

- Hitt, M. (2006) *Administración*. México: Pearson Educación.
- Huailani, C. (2014) *Gestión del conocimiento tácito en el Instituto Nacional de Salud*. Tesis para optar el grado académico de Magister en gestión de la Información y el Conocimiento. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Huber, L. (2010) *Fundamentos de Liderazgo y Gestión de RH*. España: Editorial Visiónholística
- Jiménez, D. (2016) *Manual de Recursos Humanos*. España: ESIC Editorial.
- Lahaba, Y. y León, S. (2001) *La gestión del conocimiento: una nueva perspectiva en la gerencia de las organizaciones*. Cuba: Acimed
- Luna, C. (2012) *Influencia del capital humano para la competitividad de las PYMES en el sector manufacturero de Celaya, Guanajuato*. Tesis de Doctorado en Administración. México: Universidad de Celaya
- OIT (2011) *El trabajo decente en las micro y pequeñas empresas chilenas*. Chile: OIT.
- Orellana, P. (2014) *Diseño de un sistema de gestión del conocimiento en el Ministerio del Medio Ambiente*. Tesis para optar el grado de Ingeniero Civil Industrial. Chile: Universidad de Chile

Pérez, G. (2008) *Comportamiento organizativo*. España: Editorial Central de Estudios Ramón Areces

Robbins, S. y DeCenzo, D. (2002) *Fundamentos de administración*. México: Pearson Educación.

Rodríguez, F. (2004) *Psicología de las organizaciones*. España: Editorial UOC.

Rodríguez, A. (2010) *Método para la selección de tecnologías de información para la gestión del conocimiento en la PYME*. Tesis para optar el grado académico de Magister en Ingeniería de Sistemas de Información. Argentina: Universidad Tecnológica Nacional.

Rodríguez, P. (2016) *Programa de comportamiento organizacional de la empresa Ingeniería de Apoyo y Servicios SAC, para optimizar los servicios de tercerización que presta en la sede administrativa de Backus – Lima*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Gerencia. Perú: Universidad Ricardo Palma.

Rodríguez, A; García, C; Pérez, H. y Castillo, M. (2009) *La gestión del conocimiento, factor estratégico para el desarrollo*. Perú: Gestión en el tercer milenio Revista de la FAC UNMSM. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Publicaciones/administracion/v12_n23/pdf/02v13n23.pdf

Ruiz, D; Saldaña, C; Rodríguez, T. y Álvarez, F. (2010) *Génesis y evolución de la gestión del conocimiento*. México: Inceptum Revista de la Universidad Autónoma de Coahuila.

Senge, P. (1992): *La quinta disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. Barcelona: Granica.

SIT-SERFOR (2015) *Trabajo decente*. Perú: Sindicato de Trabajadores del Servicio Nacional Forestal y Fauna Silvestre. Recuperado de <http://sitserfor.org/trabajo-decente/>

Teixes, F. (2014) *Gramificación: fundamentos y aplicaciones*. España: Editorial UOC

Thomas, K. (2002) *La motivación intrínseca en el trabajo*. España: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces

Vélaz, R. (1996) *Motivos y motivación en la empresa*. España: Diez de Santos.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES	METODOLOGÍA
RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DE CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL Y LA CONDUCTA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA CERÁMICOS PERUANOS S.A. 2017	<p><u>PROBLEMA PRINCIPAL</u></p> <p>¿De qué manera la gestión de conocimiento organizacional influye en la conducta laboral del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.?</p> <p><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u></p> <p>1. ¿Cómo la gestión de conocimiento organizacional influye para generar nuevos conocimientos del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.?</p> <p>2. ¿En qué medida la gestión de conocimiento organizacional influye en la toma de decisiones del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.?</p> <p>3. ¿Cómo la gestión de conducta laboral influye en el desempeño eficiente del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <p>Determinar si la gestión de conocimiento organizacional influye en la conducta laboral del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></p> <p>1. Conocer si la gestión de conocimiento organizacional influye para generar nuevos conocimientos del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.</p> <p>2. Conocer si la gestión de conocimiento organizacional influye en la toma de decisiones del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.</p> <p>3. De qué manera la gestión de conducta laboral influye en el desempeño eficiente del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A..</p>	<p><u>HIPÓTESIS PRINCIPAL</u></p> <p>La gestión del conocimiento organizacional influye significativamente con la conducta laboral del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.</p> <p><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</u></p> <p>1. Existe relación significativa entre la gestión de conocimiento organizacional para generar nuevos conocimientos del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.</p> <p>2. Existe relación significativa entre la gestión de conocimiento organizacional en la toma de decisiones del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A.</p> <p>3. Existe relación significativa entre la gestión de conducta laboral y el desempeño eficiente del personal administrativo de la empresa Cerámicos Peruanos S.A..</p>	<p><u>VARIABLES</u></p> <p>Gestión del conocimiento</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generar nuevos conocimientos • Capacitación adquirida • Compartir experiencia laboral <p>Conducta laboral</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad del desempeño • Toma de Decisiones • Responsabilidad e iniciativa 	<p><u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u></p> <p>El tipo de investigación utilizado corresponde al descriptivo correlacional, de corte transversal; el mismo que permite medir la relación que existe entre las variables de estudio.</p>

Anexo 2. Instrumento

Encuesta

Marque una X o cruz + en la opción que considere correcta. Gracias

1. Señale su género:	F		M		
2. Identifique su rango de edad: (marcar con un X la casilla correspondiente)					
1. 18 -20 Años 2. 21-24 Años 3. 25-28 Años 4. 29 a 33 Años 5. 33 a más Años					
3. Especifique su área de trabajo:					
Indicadores	Escala				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
4. ¿En el área que laboras se comparten las experiencias laborales?					
5. ¿Cuenta con un registro sistematizados de soluciones aplicadas a los problemas de labores anteriores?					
6. ¿Conoces los manuales y/o procedimientos del área en donde laboras?					
7. ¿Cuentas con cierto grado de autonomía para decidir ante un problema?					
8. ¿En la empresa le ofrecen un sistema de capacitación?					
9. ¿Existe un grado de actuación laboral para poner en práctica tus conocimientos adquiridos sin necesidad de instrucciones y supervisión?					
10. ¿Es importante para usted el sistema de información tecnológico de la empresa?					
11. ¿Se promueve en la empresa la difusión de Calidad de trabajo?					
12. ¿Usted cumple los procesos encomendados en referencia a la Calidad de Trabajo?					
13. ¿Considera que las normas que se aplican son idóneas con relación a la calidad de trabajo?					
14. ¿Valora Usted el compartir sus ideas sus compañeros de trabajo?					
15. ¿Le interesa dar soluciones óptimas en la empresa?					
16. ¿Cree usted que su puesto le ofrece oportunidades de aprender nuevas habilidades?					

17. ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?					
18. ¿Respeta los acuerdos asumidos previamente?					
19. ¿Tiene Usted una actitud positiva en sí mismo al tomar una decisión en soluciones de problemas?					
20. ¿Estimula en su entorno el cumplimiento de metas designadas?					
21. ¿A su jefe le cuesta trabajo entenderlo lo que quiero decir a la hora de tomar decisiones?					
22. ¿Soporta que alguien le contradiga cuando da su opinión acerca de una toma de decisiones dentro de la organización?					
23. ¿Debo ser útil, productivo o creativo en la toma de decisiones en la solución del problema?					
24. ¿Usted tiene un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realiza?					
25. ¿Cumple con su trabajo y metas encomendado?					
26. ¿Usualmente justifica sus faltas o tardanzas en la empresa?					
27. ¿Se considera tratable con sus compañeros de Trabajo?					
28. ¿Participa de las actividades que realiza la empresa?					
29. ¿Promueve con sus compañeros la toma de iniciativa?					
30. ¿Promueve el comportamiento ético en su entorno?					

Anexo 3. Juicio de Expertos

Apellidos y nombres.....
 Grado académico.....
 Institución donde labora.....
 Título de investigación: Relación entre la gestión de conocimiento organizacional y la conducta laboral de los trabajadores de la empresa Cerámicos Peruanos S.A. 2017
 Autor de instrumento: Vanessa Barrera Vásquez

Criterios de aplicabilidad:

Deficiente: 1 a 11 No aplicar (Reformular);
 Regular: 12 a 13 No validar (Modificar);
 Bueno: 14 – 15 Validar (Mejorar);
 Muy bueno: 16 a 17 Validar (Precisar);
 Excelente: 18 a 20 Validar (Aplicar).

Aspectos a evaluar:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS	Deficiente (01-11)	Regular (12-13)	Bueno (14-15)	Muy bueno (16-17)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					
2. Objetividad	Está expresado con conductas observables					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					
4. Organización	Existe una organización lógica					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones e indicadores					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					
Sub total						
Total						

Valoración cuantitativa.....
 Opinión de aplicabilidad.....
 Lugar y fecha.....

Firma.....
 DNI.....