



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

Vicerrectorado de  
INVESTIGACIÓN

Escuela Universitaria de Posgrado

*INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA  
GESTIÓN DE LAS MYPES DEL PARQUE INDUSTRIAL DE VILLA  
EL SALVADOR, AÑO 2016*

*Tesis para optar el Grado de  
Doctor en Administración*

*AUTOR*

*Maguiño Molina, Mario Hermógenes*

*ASESOR*

*Mucha Paitán, Mariano*

*JURADO*

*Valcárcel Aragón, Mario Sabino  
Pajuelo Camones, Carlos Heráclides  
Meneses Romero, Luis Adolfo*

*Lima-Perú  
2019*

## RESUMEN

La tesis “Incidencia de la gestión del conocimiento en la gestión de las Mypes del parque industrial de Villa El Salvador, Año 2016” se desarrolla con la finalidad de establecer la importancia que tiene la gestión del conocimiento en la gestión de las Mypes.

El objetivo general de la investigación es determinar la incidencia de la gestión del conocimiento en la gestión de las Mypes del parque industrial de Villa El Salvador en el año 2016. Se plantea como hipótesis general que la gestión del conocimiento incide positivamente en la gestión de las Mypes del Parque Industrial de Villa El Salvador.

Para el efecto, se tomaron en cuenta la gestión del conocimiento y gestión de las mypes como variables del tema.

Además, se empleó el método de investigación cuantitativo, con la aplicación del cuestionario detallado a una muestra determinada de mypes.

Palabras claves:

Gestión del conocimiento, gestión de las mypes, estrategias, tecnologías.

## ABSTRACT

The thesis "Incidence of knowledge management in the management of Mypes of the industrial park of Villa El Salvador, Year 2016" is developed in order to establish the importance of knowledge management in the management of Mypes.

The general objective of the research is to determine the incidence of knowledge management in the management of Mypes of the industrial park of Villa El Salvador in 2016. It is proposed as a general hypothesis that knowledge management has a positive impact on the management of Mypes from the Industrial Park of Villa El Salvador.

For this purpose, knowledge management and management of the mypes were taken into account as variables of the topic.

In addition, the quantitative research method was used, with the application of the detailed questionnaire to a specific sample of mypes.

Keywords:

Knowledge management, management of mypes, strategies, technologies.

## Contenido

<i>I. INTRODUCCIÓN</i> .....	6
<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	7
<b>1.1.1 ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS</b> .....	7
<b>1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	9
<b>1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:</b> .....	12
<b>1.3.1 PROBLEMA GENERAL</b> .....	12
<b>1.3.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> .....	12
<b>1.4 ANTECEDENTES</b> .....	12
<b>1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	14
<b>1.5.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA</b> .....	14
<b>1.5.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA</b> .....	15
<b>1.5.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA</b> .....	15
<b>1.5.4 IMPORTANCIA</b> .....	15
<b>1.6 ALCANCES Y LIMITACIONES</b> .....	16
<b>1.7 OBJETIVOS</b> .....	16
<b>1.7.1 OBJETIVO GENERAL</b> .....	16
<b>1.7.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> .....	16
<b>1.8. HIPÓTESIS</b> .....	16
<b>1.8.1 HIPÓTESIS GENERAL</b> .....	16
<b>1.8.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> .....	17
<i>II MARCO TEÓRICO</i> .....	17
<b>2.1 MARCO CONCEPTUAL</b> .....	17
<b>2.1.1 MARCO HISTORICO DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO:</b> .....	17
<b>2.1.2. MARCO HISTÓRICO DEL PARQUE INDUSTRIAL DE VILLA EL SALVADOR</b> .....	24
<b>2.1.3. MARCO FILOSÓFICO</b> .....	28
<b>2.1.4. BASES TEÓRICAS SOBRE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b> .....	29
<b>2.1.5 BASES TEÓRICAS SOBRE GESTIÓN DE MYPES</b> .....	33
<b>2.1.6 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS</b> .....	43
<i>III METODO</i> .....	46
<b>3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> .....	46
<b>3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> .....	46
<b>3.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> .....	46
<b>3.1.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	46
<b>3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	46
<b>3.2.1 POBLACIÓN</b> .....	47
<b>3.2.2 MUESTRA</b> .....	47
<b>3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b> .....	47

<b>3.3.1 VARIABLES .....</b>	<b>47</b>
<b>3.3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....</b>	<b>48</b>
<b>3.4 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>49</b>
<b>3.4.1 TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS.....</b>	<b>49</b>
<b>3.4.2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....</b>	<b>49</b>
<b>3.5 PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>49</b>
<b>3.5.1 PRUEBAS DE ANÁLISIS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.....</b>	<b>49</b>
<b>3.6 ANÁLISIS DE DATOS.....</b>	<b>49</b>
<i>IV. RESULTADOS.....</i>	<i>50</i>
<b>4.1 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>50</b>
<b>4.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS.....</b>	<b>53</b>
<b>CONTRASTACIÓN ESTADÍSTICA .....</b>	<b>53</b>
<i>V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</i>	<i>54</i>
<i>VI. CONCLUSIONES.....</i>	<i>55</i>
<i>VII. RECOMENDACIONES.....</i>	<i>56</i>
<i>VIII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</i>	<i>57</i>

## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, tiene como finalidad establecer la importancia que tiene la gestión del conocimiento en el desarrollo y gestión de las MYPES del parque industrial de Villa El Salvador. En la actualidad existe consenso en que las MYPES han cobrado suma importancia en la economía de nuestro país, por ello es fundamental que cuenten con herramientas de gestión que les permitan afrontar los retos que demanda la competencia no solo local sino del entorno global.

Por ello se ha realizado el estudio de investigación en el parque industrial del Distrito de Villa El Salvador donde se concentran cerca de 2,000 unidades económicas entre comercio industria y servicios que a lo largo de su historial buena parte de ellas presentan sostenibilidad en el tiempo y han demostrado capacidad para enfrentar períodos difíciles de nuestra economía en estos 32 años de existencia.

Con un trabajo de campo que corresponde a un nivel no experimental y diseño correlacional se efectuó una recolección de datos vía encuesta que pone en evidencia la correspondencia de las variables en estudio, lo que demuestra la incidencia de la gestión del conocimiento en la gestión de las MYPES del parque industrial de Villa el Salvador.

La investigación contribuye a que los empresarios en particular de la pequeña empresa mejoren su toma de decisión para la sostenibilidad de sus empresas creando una mayor conciencia sobre la aplicación de la gestión del conocimiento.

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1.1 ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS

**Dónate y Guadamillas (2010)**, realizaron el estudio “*Estrategia de gestión del conocimiento y actitud Innovadora en empresas de Castilla - La Mancha*”. Un Estudio exploratorio, en el cual analizan, desde el enfoque basado en el conocimiento, la manera en que las empresas formulan e implantan sus estrategias de Gestión del Conocimiento (EGC). En concreto, se trata de explorar si existen patrones específicos de EGC en función de los objetivos planteados, las herramientas de gestión de conocimiento utilizadas y la importancia concedida a determinados factores de implantación estratégica. Además, se intenta identificar la presencia de actitudes hacia la innovación particulares y la obtención de resultados diferenciados en función de la EGC seguida.

La investigación empírica fue desarrollada a partir del envío postal de un cuestionario a un conjunto de empresas castellano-manchegas de diversos sectores de actividad. Los resultados de este estudio muestran que, efectivamente, existen diferencias entre las empresas de la muestra tanto en el diseño e implantación de la EGC así como en la actitud innovadora desarrollada y los resultados económicos alcanzados.

**Jie Yang (2006)**, en su estudio “La estrategia de gestión del conocimiento y su efecto en el crecimiento corporativo” realizado sobre la base de la bibliografía relativa a la gestión del conocimiento y el crecimiento corporativo, analiza los antecedentes de la estrategia de gestión del conocimiento y sus efectos en la industria de alta tecnología china. Fundados en una perspectiva basada en los recursos y en la teoría de crecimiento corporativo, los resultados revelan que la estrategia de gestión del conocimiento y el desempeño estratégico de una empresa están relacionados con el crecimiento

corporativo a largo plazo. La orientación educativa también se relaciona con la aplicación de la estrategia de gestión del conocimiento de la empresa y afecta al crecimiento corporativo a largo plazo de manera interactiva. Así mismo, se analizan las implicaciones para los profesionales responsables de la gestión del conocimiento.

**Huayta, V. y Vidal, S. (2009)**, presentaron la tesis “Gestión del Conocimiento: una aplicación en las carreras de Computación de la UPC”, en la que señalan que la gestión del conocimiento es actualmente, y en especial en el área de gestión, uno de los temas más importantes y relevantes tanto en el ámbito académico como en el empresarial. Esta investigación es una aplicación de la gestión del conocimiento en las carreras de computación de la UPC, abarca una investigación de los principios, conceptos y procesos de gestión del conocimiento, los cuales fueron alineados a los procesos de educación para así poder establecer un portafolio de proyectos. Finalmente lo concretaron a través de la propuesta de un sistema de gestión del conocimiento orientado a la educación superior y específicamente en el módulo de experiencias.

Asimismo, el proyecto menciona la existencia de organizaciones relacionadas a gestión de conocimiento las cuales tienen como funciones principales la creación, la difusión y la colaboración entre los miembros de una organización, estableciendo las mejores prácticas. Además, se ha realizado la investigación de diversas herramientas tecnológicas libres que apoyan a la gestión del conocimiento dando un alcance de las mismas y la forma como apoyan al proceso de gestión del conocimiento. Por otro lado, el proyecto busca plasmar los procesos y subprocesos genéricos y de mayor importancia que conforman la Gestión del Conocimiento. Se ha establecido 3 subprocesos los cuales son Captura y/o Creación, Transmisión y Disseminación, y por último la Adquisición y Aplicación del Conocimiento.

**Matute, Arias, Llontop y Portela (2008)**, quienes publicaron su investigación “Gestión del conocimiento en el sector agro exportador”, en el que señalan que aun cuando el sector agro exportador del país ha tenido un gran desarrollo en los últimos años tiene debilidades que obstaculizan su desarrollo sostenible en el largo plazo. Uno de los principales problemas para ello es la inexistencia de un sistema nacional de innovación, que tenga información nacional e internacional del sector y que permita la acumulación de conocimientos para su distribución y uso. Una solución a esta problemática es establecer una estrategia para gestionar el conocimiento como fuente de ventajas competitivas.

La gestión eficiente de este recurso permitirá desarrollar en el largo plazo una cultura de calidad. Esto propiciará la generación de ventajas competitivas y el aprovechamiento de las ventanas de oportunidades en el mercado mundial en forma continua. A partir de las consideraciones anteriores, dicha investigación tiene como objetivo proponer una estrategia de gestión del conocimiento, dirigida a los agricultores y a los empresarios agro exportadores, para contribuir con el desarrollo del sector agro exportador. De esta manera se busca que el conocimiento se genere, almacene, distribuya y use para lograr una cultura de calidad en el sector.

## 1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Los cambios en el entorno de las organizaciones y el impacto de los paradigmas orientan el trabajo de las empresas e influyen en los enfoques gerenciales que surgen y predominan en condiciones que se han modificado sustancialmente, donde el conocimiento resulta vital para la competitividad de la organización. El paradigma de las organizaciones, es que su principal recurso económico es y será el conocimiento y el desarrollo de la inteligencia.

El conocimiento, en sus distintas formas de expresión, puede sustituir cualquier factor tradicional de producción como tierra, trabajo y capital, que en la actualidad tiene una relevancia grande los activos intangibles de las organizaciones, de allí que Peter Drucker (1993) denomina a esta nueva era la sociedad pos capitalista, Daniel Bell(1991) la llama la sociedad posindustrial, Taichí Sakaiya (1994) la nombra la sociedad del conocimiento y Alvin Tofler (1981) la reconoce como la nueva economía del conocimiento.

Asimismo, la globalización de los mercados exige que las empresas sean competitivas para asegurar su permanencia en éste nuevo escenario económico, en este sentido, las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) que representan el 98% del total de empresas e iniciativas económicas en el Perú; generan aproximadamente el 75% del empleo y aportan alrededor del 44% de la riqueza generada.

Las MYPES exportadoras suman 1,674 de un total de 3,057 empresas, pero por el tamaño de sus ventas su participación es poco significativa, con una participación en las exportaciones de poco menos del 1%.

Vila (2013) indica:

*Como hoy se puede ver en el Distrito de Villa El Salvador se han posicionado diversas empresas industriales, comerciales y de servicios; y por lo visto de esta forma, se puede observar, como las firmas más pequeñas, se encuentran con recursos financieros limitados, careciendo de créditos bancarios aceptables o no califican para cotizar y obtener fondos para poder desarrollar sus propios recursos. Por lo tanto, sus limitaciones más que económicas son de conocimiento, lo cual no les han permitido modernizarse con el fin de crecer y competir tanto en el distrito como en el exterior y han sido, casi todas, abandonadas a sus propios recursos. (p. 34)*

A su vez, el problema de investigación consiste en analizar la relación que existe entre la aplicación de las estrategias de la gestión del conocimiento y su incidencia en las MYPES en el período 2016, en el Distrito de Villa El Salvador - Lima. En este contexto el planteamiento del problema implica la posibilidad de prueba empírica, es

Teves (2009) afirma:

*Se ha establecido que la capacitación y el perfeccionamiento del micro empresario, logra que las Mypes del Parque Industrial de Villa el Salvador, puedan tener cautivo al mercado internacional produciendo sus productos en un menor tiempo, con una mejor calidad y a un costo más económico logrando su desarrollo empresarial, por lo cual deben capacitarse en Planeación estratégica para alcanzar la visión a donde se quiere llegar, elaborando sus respectivos presupuestos operativos anuales. El trabajo en equipo el personal trabajara unido, de esta manera ellos mismos resuelvan su problema que se les va presentando en el camino. El empowerment (delegación de funciones), permitirá que los trabajadores puedan realizar su trabajo con autonomía, dándoles el poder para que tomen las decisiones que consideren oportunas, asignándoles responsabilidades, pudiendo el propietario dedicarse a otras tareas.(p. 127)*

También, la problemática de las MYPES demanda romper los paradigmas con los que han venido operando por lo que se quiere, dado el nuevo contexto, comprender su naturaleza, establecer nuevos retos y valorar su potencial, a fin de establecer nuevas estrategias, pertinentes y generadoras de valor con responsabilidad social. El eje mercados, y desplegar una estructura de soporte por parte del Estado, gobiernos nacional y local, teniendo a la propiedad intelectual y a la gestión del conocimiento como uno de los sistemas de apoyo al desarrollo empresarial.

### 1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

#### 1.3.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cómo incide la gestión del conocimiento en la gestión de las Mypes del Parque Industrial de Villa El Salvador en el año 2016?

#### 1.3.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

1. ¿De qué manera las estrategias de la gestión del conocimiento se relacionan con la formación y perfeccionamiento continuo del personal de las Mypes del Parque Industrial de Villa El Salvador?
2. ¿Cómo las tecnologías de información contribuyen a la gestión del conocimiento para mejorar las Mypes del Parque Industrial de Villa El Salvador?

### 1.4 ANTECEDENTES

Las MYPES (Micro y Pequeñas Empresas) en el Perú conforman el motor generador de empleo, ingresos y descentralización, según estadísticas del INEI al año 2016, las MYPES representan el 97,9% del total de empresas y han logrado absorber al 75,9% del empleo. Incluso, se destaca como principal sector el industrial, seguido del comercial, manufacturero y de servicios.

Un estudio del BID señala que en Latinoamérica las MYPES representan 97,56% del total de empresas. El BID y la CAF, destacan, en términos generales, que la principal fuente de financiamiento siguen siendo los bancos. El número de las MYPES que acceden a crédito formal en el sistema financiero crece 26% anualmente. Por otro lado, es preciso dejar constancia que la mayoría de las MYPES prefieren pedir préstamos a las cajas, que exigen menos garantías.

Las MYPES en el Perú siguen creciendo y se espera que se expanda a los países en desarrollo, para ello sólo tienen una alternativa: revisar sus estrategias y políticas para lograr algún nivel de competitividad que les permita por lo menos sobrevivir. Aunque las dificultades por el bajo nivel de competitividad son un síndrome común en los países subdesarrollados, es importante el estudio de nuevas formas de desarrollo y crecimiento. Las MYPES en el Perú, como en gran parte de Latinoamérica, constituyen la forma empresarial más extensa de organización y una alternativa generadora de empleos.

En el Parque Industrial de Villa El Salvador se tienen los siguientes giros de negocios:

**MANUFACTURA:** La manufactura tiene una mayor diversidad tecnológica y permite organizar la producción en distintas escalas. Es decir, existen espacios tanto para la gran, mediana, pequeña y micro empresa. Aquí se ubican la producción de muebles, zapatos, artesanía, alimentos y carpintería en madera y metálica.

**CONSTRUCCIÓN:** La construcción es considerada como una actividad intensiva en mano de obra, puesto que permite también organizar la producción en pequeña escala, principalmente en la fase descendente de su ciclo económico. En efecto, en 1999, un año de recesión para la actividad, el 75.5% de los trabajadores de la construcción estaban en la micro empresa (54.5%) y el auto empleo (20.8%). Cabe destacar que muchos de estos trabajadores están vinculados a la mediana y gran empresa a través del sistema de subcontratación. La gran, mediana y micro empresa absorbe el 24.3% del empleo sectorial, principalmente la micro empresa (19.2%)

**METAL MECÁNICA:** Este sector es muy heterogéneo tecnológicamente y los servicios se prestan en diversas escalas, habiendo espacio para la gran, mediana y pequeña empresa y en mayor grado para el auto empleo y la micro empresa. La gran, mediana y pequeña empresa emplea el 39% de los ocupados en ese sector, mientras que la micro empresa y el auto empleo el 58.8%.

**COMERCIO Y SERVICIOS:** Estas dos actividades se caracterizan por la facilidad de entrada para organizar la producción. De ahí que más del 90% de los empleados en estas actividades trabajan en la micro empresa, el auto empleo o trabajador familiar no remunerado. La gran, mediana y pequeña empresa, en cambio emplea menos del 8% de los trabajadores de estos sectores.

## 1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación propuesta se justifica tanto en el aspecto teórico, como en el aspecto práctico y metodológico:

### 1.5.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

En la presente investigación se buscó amalgamar la teoría de los recursos humanos, la teoría de la gestión del conocimiento y la teoría de la administración.

Con esta amalgama teórica se amplió los conceptos, principios, operatividad, monitoreo de los casos de gestión del conocimiento y la gestión de las Mypes del Parque Industrial de Villa El Salvador.

### 1.5.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La presente investigación sobre las estrategias de la gestión del conocimiento se justifica porque las tecnologías de la información y la comunicación, son actualmente, herramientas intrínsecas al proceso del desarrollo institucional, y cuya implementación práctica es necesario indagar a fin de establecer sus alcances en el mejoramiento de la gestión de las Mypes del Parque Industrial de Villa El Salvador.

### 1.5.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Para la consecución de los objetivos de la presente investigación, se recurre al empleo de técnicas de investigación como instrumento para determinar las perspectivas de la estrategia, como es la técnica del análisis estructural desarrollada por Michael E. Porter, mediante el cual se buscará conocer las posibilidades de implementar la gestión del conocimiento y establecer su relación con la gestión institucional en lo que respecta a la formación y perfeccionamiento del personal de las Mypes del Parque Industrial de Villa El Salvador.

### 1.5.4 IMPORTANCIA

La administración del conocimiento como medio para mejorar la productividad, eficiencia y efectividad de las Mypes del Parque Industrial de Villa El Salvador surge como una demanda en los cambios de la tecnología administrativa para cumplir cabalmente su rol de promotora educativa y ser más competitiva. La presente investigación es importante porque se aborda una problemática institucional, como es la continuidad en la capacitación que puede solventarse administrativamente con una nueva herramienta dentro de la gestión institucional, como es la administración del conocimiento que permitirá concretar la estrategia de las Mypes del Parque Industrial de Villa El Salvador en su desarrollo institucional.

## 1.6 ALCANCES Y LIMITACIONES

### **Alcance y Limitación Espacial:**

El estudio tiene como alcance la teoría de los recursos humanos, la teoría de la gestión del conocimiento y la teoría de la administración en las mypes.

### **Alcance y Limitación Temporal:**

El alcance temporal se circunscribe al año 2016, lo que hace que se aporten estudios de este tipo para que la gestión institucional de las mypes se optimice.

### **Alcance y Limitación Social:**

Se ha considerado al personal de funcionarios y empleados de las mypes del Parque Industrial de Villa El Salvador.

## 1.7 OBJETIVOS

### 1.7.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la incidencia de la gestión del conocimiento en la gestión de las Mypes del parque industrial de Villa El Salvador en el año 2016.

### 1.7.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Establecer la relación de las estrategias de la gestión del conocimiento con la formación y perfeccionamiento continuo del personal de las Mypes del Parque Industrial de Villa El Salvador.
2. Analizar la contribución de las tecnologías de información a la gestión del conocimiento para mejorar las Mypes del Parque Industrial de Villa El Salvador.

## 1.8. HIPÓTESIS

### 1.8.1 HIPÓTESIS GENERAL

La gestión del conocimiento incide significativamente en la gestión de las Mypes del Parque Industrial de Villa El Salvador en el año 2016.

### 1.8.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1. Las estrategias de la gestión del conocimiento se relacionan directamente con la formación y perfeccionamiento continuo del personal de las Mypes del Parque Industrial de Villa El Salvador.
2. Las tecnologías de información contribuyen favorablemente con la gestión del conocimiento para mejorar las Mypes del Parque Industrial de Villa El Salvador.

## II MARCO TEÓRICO

En este Capítulo se presentan las teorías relacionadas con las variables de la investigación, las mismas que son las columnas vertebrales de la investigación científica y por tanto merecen una presentación desde la óptica de varios autores e instituciones.

### 2.1 MARCO CONCEPTUAL

#### 2.1.1 MARCO HISTORICO DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO:

Según la Real Academia Española (2001:424), conocimiento es la acción y efecto de conocer; y conocer (del latín cognoscere) es indagar por las facultades intelectuales las cualidades y relaciones de las cosas (Real Academia Española, 2001:424), es decir es un acto referido básicamente al ser humano.

*El ser humano, refiere Méndez (1997), se caracteriza por su permanente actividad de conocer-que es un proceso intelectual por el cual se establece una relación entre quien conoce y el objeto conocido (p. 1), sea por su dotación física, el cerebro o por su innata perspicacia por saber más de sí mismo y de todo su micro y macro mundo, tal como lo afirma Sabino “el hombre, es un ser preocupado*

*constantemente por conocer el mundo que lo rodea, sus leyes, su sentido y devenir” (1996, p. 12). De manera que desde que el ser humano tiene uso de razón, la reflexión por conocer lo que sucede a su alrededor ha sido y es una de sus principales preocupaciones.*

Así, durante siglos, desde los tiempos de Platón (el conocimiento es una creencia verdadera justificada (Nonaka y Takeuchi, 1999: 22), el aporte de Aristóteles (en la adquisición del conocimiento es importante la observación y la clara verificación de la percepción sensorial individual, contradiciendo a su maestro, Platón (Nonaka y Takeuchi, 1999: 25), o la percepción de Karl Marx, para quien el conocimiento es una interacción entre el que conoce (sujeto) y lo conocido (Nonaka y Takeuchi, 1999: 25), y, los filósofos han buscado dar respuestas a las distintas interrogantes acerca del conocimiento del ser humano, dando lugar a la aparición de corrientes o escuelas del pensamiento filosófico: idealistas, realistas, materialistas, agnósticos, empiristas, racionalistas, etc.

Relevándonos de la discusión filosófica, se tiene que el conocimiento es de naturaleza subjetiva e intuitiva, que refleja la imagen de la realidad (lo que existe, lo que es) y nuestra visión de futuro (lo que debería ser), de manera que controlan la forma en que se percibe el mundo que nos rodea. De manera que las ideas personales, la intuición, elementos por demás subjetivos, son parte integral del conocimiento. Éste también incluye ideales, valores y emociones, así como imágenes y símbolos (Nonaka y Takeuchi, 1999: 7-8).

En consecuencia, como refiere Sierra (1996), el conocimiento, formado por el conjunto de ideas obtenidas que proporcionan al hombre información para que pueda actuar, no es único, sino que presenta diversas clases; por ejemplo, el conocimiento

vulgar, el filosófico y el científico. Entre todas estas clases, el conocimiento científico, es el de la realidad observable, el que tiene la primacía por el más preciso, exacto, elaborado y cuantificado. Por ello, es también, el que proporciona, para actuar en el mundo, una información más detallada, completa y eficaz (p. 24).

*Para Popper (1994) el conocimiento constituye un proceso de creación de hipótesis interpretativas con las que se puede ir corrigiendo las teorías más débiles, pero cuidando que la coherencia interna lógica de las teorías se mantenga como garantía de rigurosidad a la vez que se propugna como la necesaria confrontación de las teorías con la experiencia (p. 264).*

Por ello, para Popper, el desarrollo de la ciencia es algo innegable, es más, es "esencial para el carácter racional y empírico del conocimiento científico, si la ciencia deja de desarrollarse pierde este carácter" (1994a, p. 16). Popper (1994), también, señala que "el problema central de la epistemología ha sido siempre, y sigue siéndolo, el problema del conocimiento. Y el mejor modo de estudiar el aumento del conocimiento es estudiar el del conocimiento científico" (p. 266).

Para llegar a una buena teoría, Popper propone una metodología que parte de la investigación de problemas que se esperan resolver. Frente a ellos se ofrece una solución tentativa a través de la formulación de teorías, hipótesis, conjeturas. Las diversas teorías competitivas son comparadas y discutidas críticamente con miras a detectar sus deficiencias (teoría del falsacionismo). Finalmente, surgen los resultados de la discusión crítica, lo que para Popper se denomina ciencia del día (1994, 267). Para Popper, por tanto, la ciencia es un conocimiento hipotético y conjetural.

Para el conocimiento las pruebas son esenciales y así tomarlas como conocimiento. Actualmente, los diversos saberes del ser humano convergen en la ciencia y la tecnología, y debe contarse con las pruebas que sustenten las diversas teorías y descubrimientos, para que sean conocimientos verdaderos o válidos, por el simple hecho que se valora las pruebas que certifican lo que se está diciendo, somos una sociedad hasta cierto punto escéptica, acostumbrados a tener siempre fundamentos basados en el método científico.

Con el método científico se tiene que cuando las investigaciones creíbles establezcan que la realidad objetiva es diferente de nuestras creencias, éstas deben modificarse o adaptarse a la realidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2010: 6), pues la realidad no cambia, es la misma, ante las evidencias, lo que se ajusta es el conjunto de creencias o hipótesis de investigación, en consecuencia, la teoría.

### **Teoría de la gestión del conocimiento**

Actualmente, se vive lo que algunos llaman la era del trabajador del conocimiento, hoy es menor la demanda de mano de obra no calificada y cada día es mayor la de personas con altos conocimientos y habilidades muy específicas en determinadas áreas. Es por esto que las empresas e instituciones apuntalan la administración del recurso humano, del talento humano, a fin de mantenerse competitivas, lo que tiende hacia la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional.

La noción de gestión del conocimiento hace referencia a una metodología que se propone dirigir y controlar el conjunto de procesos productivos que utilizan información o conocimiento como factor fundamental para generar valor en las organizaciones. En este ámbito es esencial la atención y el estudio de los procesos de transferencia de conocimientos vinculados al ciclo de vida de la información: las formas de crear, adquirir, distribuir, usar, almacenar y expurgar información o conocimiento.

En este sentido, existen dos corrientes sobre gestión del conocimiento. La primera se centra en el incremento del conocimiento y en la reutilización de los depositarios del mismo (Barney, 2001) en base a la provisión de soluciones tecnológicas (Carrillo, Anumba y Kamara, 2000). En esta corriente, la gestión del conocimiento se refiere al conjunto de métodos en desarrollo, herramientas, técnicas y valores a través de los cuales las organizaciones pueden adquirir, desarrollar, medir, distribuir y proporcionar un retorno de sus activos intelectuales (Snowden, 2006).

La segunda corriente de investigación evalúa los procesos, la estructura organizacional y las aplicaciones de TIC que les permiten a los individuos influir su creatividad y sus capacidades para brindar valor comercial y detectar, y luego aprovechar, oportunidades de manera inmediata y eficaz (Teece, 2000). En esta corriente de investigación, la gestión del conocimiento se define como un proceso de transformación del conocimiento tácito en conocimiento explícito para facilitar los flujos intelectuales organizacionales (Schulz y Jobe, 2001). La organización, la estrategia y las personas se han convertido en temas centrales en la gestión del conocimiento, pero implementar TIC únicamente no conduce al éxito de la gestión del conocimiento (Brown y Druid, 1998)

Concordando con Peter Drucker (1993) “conocimiento es parte del capital humano”, para Muñoz Seca y Riverola (1997) “el conocimiento es un activo de la empresa”, es que Davinsson y Malone (1998) refieren “que entre las formas de capital, se tiene el capital humano, que son todas las capacidades individuales, los conocimientos, las destrezas y la experiencia de los empleados y gerentes de la compañía” (p. 40), para ellos, el capital intelectual complementa a los bienes financieros y los bienes de capital. El capital intelectual es el vector que cataliza al capital humano, que permite al trabajador ser eficiente y obtener mayores rangos de productividad y competitividad.

El conocimiento se caracteriza por ser volátil, se desarrolla por aprendizaje, se transforma en acción por impulso de la motivación, se transfiere sin perderse (Muñoz y Riverola, 1997: 19). Se le clasifica por su propósito en dos categorías: conocimiento reflexivo, que concierne a la forma de pensar o actuar del agente, y conocimiento operativo, orientado a la resolución de problemas operativos, problemas que tratan de la realización de operaciones.

Por su origen, el conocimiento es perceptual (resultado de la acumulación de experiencias o casos, que se acumulan en la memoria como consecuencia de la experiencia que el individuo vive), abstracto (compuesto tanto de reglas acerca del comportamiento de los diferentes elementos del problema como por los efectos de diferentes tipos de acciones sobre la solución de éste; las reglas de pensamiento lógico, y la lógica, pertenecen a este ámbito) y experimental (es el resultado de la inducción sobre los datos del conocimiento perceptual; de la sistematización de los datos se puede obtener conocimiento abstracto, modelos, en la medida que las reglas resultantes sean validables y permitan la construcción de un modelo predictivo) (Muñoz y Riverola, 1997: 19).

Estas formas de conocimiento son aplicadas en la organización a fin de crear nuevos conocimientos y aumentar las capacidades en los trabajadores para que tomen decisiones que redunden en una mayor productividad. Los conocimientos de los trabajadores deben ser direccionados por la gestión del conocimiento, que puede ser definida como:

*“La Gerencia del conocimiento incorpora los procesos organizacionales que buscan una combinación sinérgica de datos y capacidad de conocimiento de información de tecnologías de información, y la capacidad*

*creativa e innovadora de los seres humanos” (Koulopoulos y Frappaollo, 2000: 28).*

*Asimismo, también podemos decir “que la gerencia del conocimiento es el apalancamiento de la sabiduría colectiva para aumentar la capacidad de respuesta y la innovación” (Koulopoulos y Frappaollo, 2000: 28).*

Existen tres criterios antes de que la información pueda considerarse como conocimiento (Koulopoulos y Frappaollo, 2000: 29):

El conocimiento está conectado. Existe en un colectivo (sabiduría colectiva) de experiencias y perspectivas múltiples.

La gerencia del conocimiento es un catalizador. Es una acción: apalancar. El conocimiento siempre es relevante para las condiciones del entorno y estimula la acción, en respuesta a estas condiciones. La información que lo precipita acciones de ninguna clase no es conocimiento.

El conocimiento es aplicable en entornos que se desconocen. La información se convierte en conocimiento cuando se utiliza para abordar situaciones nuevas para los cuales no existen precedentes directos. La información que simplemente está conectada a un modelo que existía previamente, no es conocimiento.

En la gestión del conocimiento el requisito para la supervivencia y el éxito de la organización es elevar la productividad de quien trabaja con el conocimiento.

La gestión del conocimiento protege y conserva el conocimiento organizacional, genera oportunidades para ampliar las posibilidades de decisión, mejora los servicios y productos y agrega flexibilidad a la organización. Además, complementa y potencializa otras iniciativas organizacionales como la administración de la calidad total (TQM) y el proceso de reingeniería de negocios proveyendo nuevos puntos de urgencia para

sostener una posición competitiva. La gestión del conocimiento en las organizaciones debe ser considerada desde tres perspectivas y con diferentes horizontes y propósitos:

Perspectiva de negocios: focalizada en por qué, dónde y qué parte de la organización debe invertir en conocimiento o explotarlo. Las estrategias, los productos y servicios, las alianzas, las adquisiciones y las inversiones deben ser considerados desde puntos de vista relacionados con el conocimiento.

Perspectiva de la administración: focalizada en determinar, organizar, dirigir, facilitar y monitorizar las prácticas y actividades relacionadas con el conocimiento que son necesarias para llevar a cabo las estrategias de negocios y alcanzar los objetivos deseados.

Perspectiva Operativa: focalizada en la aplicación a las tareas de destrezas específicas relacionadas con el conocimiento (entrenamiento).

## 2.1.2. MARCO HISTÓRICO DEL PARQUE INDUSTRIAL DE VILLA EL SALVADOR

### **Origen:**

Los primeros habitantes de Villa el Salvador fueron emigrantes del interior del Perú que habían llegado a Lima después del gran terremoto de 1970. Se invadieron unos terrenos en los límites de San Juan de Miraflores , junto a la Panamericana Sur y la Av. Benavides, con el apoyo de Padre Ruggiere de la Parroquia del Niño Jesús de Ciudad de Dios, un representante de la Municipalidad, quien prometió establecer servicios básicos: agua, desagüe, y electricidad. Cuando esto no se llevó a cabo, los residentes se organizaron ellos mismos. En marzo de 71, se reunieron los residentes para establecer su comunidad. Después de enfrentamientos con la policía y los militares donde murió Edilberto Ramos, primer mártir de Villa El Salvador, el gobierno militar detuvo a Monseñor Luis Bambarén, Obispo auxiliar de Lima, por defender a los pobladores.

Después de muchas discusiones, el gobierno militar del presidente Juan Velasco Alvarado decidió entregar los arenales adjuntos a la Tablada de Lurín para que se formara una nueva ciudad. El 11 de mayo de 1971 nace Villa El Salvador, nombre sugerido por Monseñor Bambarén. En 1971 se abre la parroquia Cristo El Salvador siendo su primer párroco, el R.P. José Walljevski ( 2006). En 1973 los pobladores aprueban su propia organización, la Comunidad Urbana Autogestionaria de Villa El Salvador (CUAVES), dirigiendo ellos mismos su primer plan de desarrollo integral. La CUAVES se transformó en la columna principal del desarrollo de Villa El Salvador, siendo un ejemplo para los sectores populares y barriales del Perú y de América Latina. ([https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito\\_de\\_Villa\\_El\\_Salvador](https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito_de_Villa_El_Salvador)) (Acceso el 17 de octubre de 2016).

### **Evolución:**

En 1980, con el retorno de la democracia al Perú, el presidente Fernando Belaúnde Terry convoca nuevamente a elecciones municipales, y los pobladores de Villa El Salvador tuvieron que votar en diferentes distritos, especialmente en Villa María del Triunfo, por lo que los años 1981 y 1982 se plantea la creación de un municipio propio dadas las características e identidad de la comunidad de

Villa El Salvador. El distrito fue creado mediante Ley N° 23605 de fecha 1 de junio de 1983, en el segundo gobierno del presidente Fernando Belaúnde Terry, siendo elegido como primer alcalde Michel Azcueta quien, junto con la comunidad, llevó adelante el segundo plan de desarrollo de Villa El Salvador que tuvo varios ejes:

- a) El Desarrollo Urbano,
- b) El Desarrollo Productivo,
- c) El Desarrollo Social,

Con participación directa de los propios pobladores y sus organizaciones, especialmente la CUAVES, la FEPOMUVES, APEMIVES, y grupos culturales, con ideas innovadoras como el presupuesto participativo que nace en Villa El Salvador y, a través de las relaciones políticas de Izquierda Unida del Perú con el Partido de los Trabajadores, llega a Brasil y se extiende por América Latina. En 1987 Villa El Salvador recibe el Premio Príncipe de Asturias de la Concordia y, por su posición de defensa de la paz con justicia social, las Naciones Unidas la declaran en 1987 "Ciudad Mensajera de la Paz". ([https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito\\_de\\_Villa\\_El\\_Salvador](https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito_de_Villa_El_Salvador)) (Acceso el 17 de octubre de 2016).

La participación de la ONUDI fue decisiva en este proceso, su principal contribución:

Asistencia técnica. - La asociación fue reorganizada en gremios por actividad. Los estudios previos identificaron siete actividades: carpintería de madera, carpintería metálica, fundición, confecciones, calzado y productos de cuero, artesanía e industria de alimentos.

Apoyo institucional. En principio el diseño organizativo del parque. El criterio básico era agrupar a todas las empresas de la misma rama de actividad en las mismas manzanas, en analogía al diseño de la zona residencial. Los consultores opinaban que la rama industrial sería la estructura fundamental de la organización del Parque Industrial.

Encontrar fuentes de financiamiento. - Estos gremios poseían activos fijos relativamente costosos fuera del alcance de los emprendedores, pero al constituir gremios el financiamiento se hacía más factible, en consecuencia, dichos centros serían de propiedad común de los empresarios de cada sector.

El diseño proponía los centros de Servicios Comunes (maquicentros) para cada actividad industrial, ubicados de preferencia en el centro de cada manzana. El proyecto

del parque industrial se orientó a la modernización de la producción en pequeña escala en Villa El Salvador, encaminándolo hacia la “economía formal”.

En 1997, se institucionaliza a través del municipio la premiación a la excelencia PYME en las siguientes categorías: empresario PYME del año, joven creador de negocios, y la mujer empresaria. En 1999, el premio a la Internacionalización dirigida al empresario exitoso que exporta su producto al extranjero. La Segunda Feria Nacional de la micro y pequeña industria EXPOPYME 99 que congregó a 280 expositores y a la cual asistieron cerca de 170,000 personas, el nivel de ventas llegó a US\$ 1'500,000 dólares, un 50% más respecto al año anterior. Los expositores lograron aceptación de venta posterior por un monto adicional estimado en US\$ 2'000,000 dólares. A la fecha se vienen desarrollando las ferias empresariales: Estudiantil, EXPOPYME, Posibilidades, Villa Mueble y la del calzado y cuero.

La Familia y la Empresa. - Es común encontrar que las pequeñas empresas de VES operen en talleres-vivienda. Es difícil distinguir los linderos entre el taller y la vivienda.

La familia constituye la unidad de trabajo por lo que ésta no es solo una unidad de consumo, sino que es una unidad de trabajo y producción. Es típico notar de igual modo que las funciones se clasifican según el sexo, muy frecuentemente la mujer está encargada de la administración, mientras que la tarea del hombre es la producción, ventas y la logística.

La mujer se centra generalmente en tres tareas: la Organización del espacio del taller-vivienda, el desarrollo de relaciones de cooperación con los trabajadores del taller, y la comercialización de los productos. En la medida que los colaboradores casi forman parte de la unidad familiar, al ocupar el espacio vivienda-taller la mujer tiende más que el hombre a interactuar con ellos resolviendo problemas propias de las actividades

cotidianas, permitiendo fluidez en los quehaceres y la marcha del taller. La idea es que las mujeres tienen más talento para la administración y que los hombres están mejor dotados para el trabajo rudo y para las actividades fuera de casa (Zapata, 1996)

### 2.1.3. MARCO FILOSÓFICO

La filosofía griega tiene a los filósofos que buscaban una explicación del mundo en términos físicos y quienes subrayaban la importancia de las formas inmateriales o de las ideas. La escuela filosófica griega, era en gran parte materialista.

*Pitágoras destacó la importancia de la forma sobre la materia al explicar la estructura material, la escuela eleática según Parménides la apariencia del movimiento y la existencia en el mundo de objetos distintos son mera ilusión sólo parecen existir.*

Estas explicaciones materialistas alcanzaron su punto culminante en las doctrinas de: *Demócrito nos dice que las diferentes formas de materia están causadas por diferencias en la forma, tamaño posición y orden de los átomos que la componen.*

***Tomas Hobbes (1588-1679):** Desarrolló una teoría del origen contractualista del Estado, según la cual el hombre primitivo que vivía en estado salvaje, paso lentamente a la vida social mediante un pacto entre todos. Más aun, “el hombre es un lobo para el hombre”, o sea, que el hombre primitivo era un ser antisocial por definición, y vivía en guerra permanente con sus vecinos. El estado vendría a ser, por tanto, la resultante inevitable de dicha situación, para imponer el orden y la organización en la vida social, a la manera de un Leviatán. El Estado, a medida que crece, presenta las dimensiones de un dinosaurio, amenazando la libertad de todos los individuos.*

**Jean Jaques Rousseau (1712-1778)** desarrolla la teoría del contrato social: *el Estado surge de un acuerdo de voluntades. Rousseau imagina una convivencia individualista, en la cual los hombres comparten cordial y pacíficamente, sin fricciones con sus semejantes. Sin embargo, si el hombre es por naturaleza bueno y afable, la vida en sociedad lo corrompe.*

**Karl Marx (1818-1883)** y su socio **Friedrich Engels (1820-1895)** proponen una teoría del origen económico del Estado. *El surgimiento del poder político y del Estado no es más que el fruto de la dominación económica del hombre por el hombre. El Estado se convierte en un orden coercitivo, impuesto por una clase social explotadora. (Teves, 2009, p. 24)*

#### 2.1.4. BASES TEÓRICAS SOBRE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Actualmente las organizaciones operan en un entorno altamente complejo y de difícil predicción, y con cambio continuo, de manera que las organizaciones deben actuar más allá de los sistemas tradicionales de gestión, que siguen siendo válidos pero insuficientes y por tanto ineficientes, y deben buscar factores sostenibles en el tiempo que les permitan recuperar la diferencia y les aporten ventajas competitivas.

Siendo "los intangibles", los factores que han emergido con fuerza; en particular constituye un objetivo estratégico para las organizaciones la creación y potenciación del "conocimiento organizativo", que como refiere Gali (2005: 45) en esencia, el conocimiento en la empresa sirve para cambiar o, mejor dicho, para innovar. Una organización es siempre depositaria de un conocimiento (aunque no siempre sabe identificarlo y valorarlo en su medida) y también necesitada de nuevos conocimientos.

La sistematización del conocimiento disponible permite percibir y apreciar el nuevo significado posible de su uso en diversos procesos de producción o de servicios, y sirve también para detectar las necesidades previsibles de nuevo conocimiento.

El dominio y desarrollo de los conocimientos constituye el sustrato básico para la innovación. Gali (2005: 45-46) refiere que la innovación siempre está situada entre el conocimiento y la competitividad, y a través de su mutua interacción dinámica a lo largo del tiempo la empresa se desenvuelve y progresa. No obstante, no basta con añadir el saber sobre el ya acumulado, sino que es preciso descubrir cómo aplicarlo a lo nuevo, a aquello que se está desarrollando y va tomando nueva dimensión. La apertura al exterior y la capacidad de ver la aplicabilidad de los conocimientos requieren de un tejido empresarial innovador y que el espíritu emprendedor esté bien acogido, creando riqueza y valor para la economía. Por ello, el conocimiento organizativo, necesariamente se ha de sustentar en personas, medios y tecnologías que deben ser gestionados convenientemente.

En ese contexto, el conocimiento se transforma en un aprendizaje continuo que es vital para el funcionamiento sostenible de las organizaciones, y que como sostienen Martínez, Peñalver y Salamanca (2009) la Gestión del conocimiento es un tema estratégico, que les permitirá cumplir con el objetivo último de "generación o creación de valor" para los propietarios, los clientes y los empleados (p. 17).

La administración activa y efectiva del conocimiento requiere nuevas perspectivas y técnicas y alcanza prácticamente a todas las facetas de una organización. La práctica de esta actividad se relaciona principalmente con dos aspectos. Por un lado el componente de conocimiento en las actividades que debe ser tratado como un interés explícito que se refleja en las estrategias, políticas y prácticas en todos los niveles de la organización; y,

por otra parte la conexión directa entre el capital intelectual de la organización (tanto explícito o documentado como implícito o supeditado a capacidades personales de los individuos que la componen) y sus resultados positivos. Por lo tanto, incluye la identificación e inventario del capital intelectual y la posibilidad de generar nuevos conocimientos para la obtención de ventajas competitivas.

En este proceso se detectan relaciones con otras prácticas y estrategias de administración conocidas como reingeniería, administración del riesgo y el cambio. Su implementación incluye métodos provenientes de la tecnología para acceder, controlar y divulgar la información, así como también todos los métodos que permiten cambiar la cultura de la organización.

El pilar básico en la estrategia de la gestión de conocimiento es la integración de la gestión del conocimiento en cada uno de los procesos de la empresa, de forma sencilla, sin requerir grandes inversiones y evitando dependencias con externos (Arana y Sánchez, 2010). Esta integración en los procesos persigue introducir nuevos hábitos y rutinas en los procedimientos de trabajo, de forma que cada persona de la organización sea agente de gestión del conocimiento sin necesidad de realizar acciones específicas para ello.

La metodología de la estrategia de la gestión del conocimiento se sustenta en una cultura organizacional que pone en valor compartir conocimiento, la colaboración, el trabajo en equipo y la asunción del compromiso de la dirección. Su aplicación facilita la realización de un autoanálisis y una reflexión sobre si el conocimiento útil generado en la organización es identificado, capturado y aplicado (Arana y Sánchez, 2010).

En la actualidad se poseen nuevos conceptos y soluciones provenientes de una variedad de disciplinas que pueden ser aplicados para medir y administrar el conocimiento. También la tecnología puede proveer de nuevas herramientas.

Se debe aceptar que la naturaleza de las organizaciones ha cambiado por lo menos en dos cuestiones importantes:

- a) El trabajo especializado, basado en el conocimiento, tiene un carácter diferente del trabajo físico.
- b) El trabajador especializado está casi completamente inmerso en un entorno computarizado. Esta nueva realidad altera dramáticamente los métodos mediante los cuales debemos administrar, aprender, representar, interactuar y resolver los problemas.

Los problemas de las organizaciones (negocios) de la era de la información, no pueden resolverse o ganar ventajas competitivas simplemente agregando personas o información. Tampoco pueden resolverse problemas de conocimiento con aproximaciones provenientes de un enfoque tomado de la economía orientada al producto. Estas soluciones serían reactivas e inapropiadas. En consecuencia cabe preguntarse ¿por qué aplicar estrategias de administración del conocimiento?

Se deben aplicar las estrategias de la gestión del conocimiento para ser útiles a los clientes y mantener su competitividad, las empresas deben: reducir sus ciclos de tiempo, operar con insumos mínimos fijos, acortar el tiempo de desarrollo del producto, mejorar su servicio de atención al cliente, llevar a cabo un empoderamiento adecuado con sus empleados, innovar y generar productos de mayor calidad, ampliar su flexibilidad y adaptación, capturar información, crear tecnología, compartir y aprender. Nada de esto es posible sin la creación de un foco de conocimiento acerca del trabajo y el mercado.

Este conocimiento debe ser continuo, estar actualizado y ser accesible para todos los empleados y grupos de la organización.

En la actualidad, en cuanto a los conocimientos generales de negocios se han identificado algunos de los factores específicos de la gestión de conocimiento:

Los mercados son cada vez más competitivos y aumenta el índice de renovación.

Las reducciones en el equipo de especialista crean la necesidad de reemplazar el conocimiento informal por bases de datos formales.

Las presiones competitivas reducen el tamaño de la fuerza de trabajo que posee conocimiento valioso acerca de los negocios.

Ha disminuido el tiempo que puede utilizarse para acopiar experiencia y adquirir conocimientos.

Los retiros tempranos y el aumento en la movilidad de la fuerza de trabajo llevan a la pérdida de conocimiento.

En la medida en que pequeñas empresas constituyen la fuente de operaciones transnacionales, es necesario administrar cada vez una mayor complejidad.

Los cambios en la dirección estratégica pueden resultar en una pérdida de conocimiento en un área específica.

La mayor parte del trabajo se basa en información.

Las organizaciones compiten en base al conocimiento.

Los productos y servicios son cada vez más complejos y se basan en un significativo componente de información.

### 2.1.5 BASES TEÓRICAS SOBRE GESTIÓN DE MYPES

El término de gestión, como se le conoce en la actualidad, atañe a la gerencia de una organización. En el Diccionario de la Real Academia Española (2001) gestión, es la acción y efecto de administrar (p. 769), una definición que la señala como una herramienta de la administración, encargada de ejecutar las acciones planificadas por la administración; en tanto Sánchez (1996) refiere que gestión es “Conjunto de actuaciones integradas para el logro de un objetivo a cierto plazo. Consiste en promover y activar la consecución de un mandato o encargo” (p. 689), específicamente, indica que

se trata de realización de diligencias enfocadas a la obtención de algún beneficio, tomando a las personas que trabajan en la organización como recursos activos para el logro de los objetivos.

La gestión se conceptúa como los actos inteligentes necesarios para la consecución de los objetivos de la institución. La gestión involucra un potente compromiso de los integrantes con la institución con la visión, misión y valores dentro de los ejes de eficacia y eficiencia. Se entiende, que la gerencia de toda organización requiere emplear procedimientos y técnicas de gestión para el progreso de sus actividades y la consecución de sus metas.

A la par de esta definición, en una gestión habrá que dirigir, gobernar, disponer, organizar y ordenar en orden a lograr los objetivos propuestos. De lo dicho se desprende que la gestión es una tarea que requerirá de mucha conciencia, esfuerzo, recursos y buena voluntad para ser llevada a cabo satisfactoriamente.

Una gestión, entonces, podrá estar orientada a resolver un problema específico, a concretar un proyecto, un deseo, pero también puede referir a la dirección y administración que se realiza en una empresa, una organización, un negocio, e incluso a nivel gobierno, es común que la tarea que lleva a cabo el gobierno de un determinado país sea también denominada como gestión.

Teniendo en cuenta esta definición de gestión dada, es importante referir que en una organización, la gestión de recursos humanos es la más relevante en la institución, ya que en este caso, la definición de gestión se referiría a ésta como un conjunto de actividades que desarrollan, movilizan y motivan al personal empleado que una empresa necesita para su éxito. Teniendo todo esto en cuenta, se puede decir que de la definición de gestión se desprende la intervención de los miembros activos correspondientes a la

empresa, comprendiéndose la dirección general y los representantes de la gestión del personal (Ayala, 2010).

## DEFINICIONES CLASICAS DE GESTIÓN

En efecto, gestión o administración “consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas” (Robbins y Coulter, 2005: 7), de manera que la gestión es la acción de conducir a un grupo humano hacia el logro de sus objetivos institucionales, por ello en la gestión se debe desarrollar las siguientes funciones (Koontz y Weihrich, 2003: 30-33):

**Planeación**, La planeación implica las acciones como: diseño, diagnóstico, objetivos, metas, estrategias, presupuesto, planes, programas, proyectos.

**Organización**, La organización, son las funciones estructura, cargos, métodos, procedimientos, sistemas.

**Dirección**, es tomar las riendas de la gestión con la finalidad de dar cumplimiento a las metas establecidas en los planes estratégicos.

**Control**, Son las acciones de supervisión, evaluación, verificación, orientación, retroalimentación.

Con estas funciones, una gestión, entonces, podrá estar orientada a resolver un problema específico, a concretar un proyecto, un deseo, pero también puede referir a la dirección y administración que se realiza en una empresa, una organización, una institución, un negocio, e incluso a nivel gobierno, es común que la tarea que lleva a cabo el gobierno de un determinado país sea también denominada como gestión.

Por otro lado, también se debe tener en cuenta que la definición de gestión en este caso requiere definir por su parte todas las políticas utilizadas por el personal para que así el mismo pueda ponerse en funcionamiento articulando las funciones sociales teniendo en cuenta las metas que posee la empresa. Considerando la definición de

gestión de recursos humanos señalada anteriormente se debe decir que además de estos factores mencionados, se requieren de métodos para conseguir, desarrollar y conservar dichos recursos, y esto es algo que no podrá ser llevado a cabo sin el apoyo de instrumentos administrativos. Todos estos puntos señalados, conforman el procedimiento habitual en el cual la definición de gestión de recursos indica su funcionamiento.

La gestión de una organización, supone orientar el manejo de la institución hacia objetivos presupuestados en base a una planificación, que contemple sapiencia, habilidades y experiencias sobre el medio interno y el entorno sobre el que se pretende operar, así como capacidad de influir y monitorear sobre las acciones de las personas implicadas en las tareas institucionales. En este punto, en estrecha relación con la actividad de conducción, el concepto de planificación cobra importancia debido a que permite el desarrollo de las acciones de conducción-administración y gestión (Ayala, 2010).

La planificación diseña el camino de todo el proceso institucional, y es también importante en el re-direccionamiento de las actividades y operaciones cuando se hace necesario.

Algunos señalan que se constituye en uno de los procesos de la administración más importante, ya que no solo fija metas y objetivo sino que señala responsabilidades, tiempo, recursos y presupuesto proporcionando mayor lucidez al cuerpo social de una empresa o institución, para lograr los objetivos y metas establecidos por la organización, a través de la orientación, coordinación y motivación del personal. Para dirigir a sus subordinados con efectividad, toda dirección debe basarse en:

La autoridad

La motivación

La coordinación

Las Comunicaciones

El liderazgo.

### **La autoridad**

El concepto de autoridad está relacionado con el concepto de jerarquía y corresponde al poder de mandar sobre los demás, induciéndoles una determinada forma de actuar; constituí la base para la responsabilidad. Así que se trata de una relación de poder que se establece del superior hacia al subordinado (Santos, 2008).

La autoridad cuenta con dos acepciones una formal o normativa que se materializa por un documento de designación de tal condición (memorando, resolución, oficio, etc.) y el aspecto natural o propio de la persona que se manifiesta por su conocimiento, experiencia y capacidad. La autoridad, o mejor aún el liderazgo es la columna vertebral de la organización, sin ella no puede haber gestión empresarial.

Otro concepto relacionado es el concepto de autoridad funcional que corresponde al poder de mandar, coordinar e controlar los subordinados que desarrollen labores específicas en una determinada área funcional. De esta manera, la autoridad funcional constituye una de las bases del funcionamiento de cualquier organización, sea empresarial o bien asociativa, religiosa, política, militar u otra.

Se puede definir dos tipos distintos de autoridad, nombradamente (Santos, 2008): Autoridad Jurídica, impuesta por obligación a los subordinados y que puede dividirse en autoridad formal (formalizada a través de la estructura organizacional) y en autoridad operativa (definida por los procedimientos internos de la organización).

Autoridad Moral, que surge naturalmente de la superioridad de conocimientos o know how de un determinado individuo, la cual puede dividirse en autoridad técnica y autoridad personal.

### **La motivación**

La motivación es uno de los factores internos que requiere una mayor atención. El concepto de motivación es difícil de definir; origina una propensión hacia un comportamiento específico. Ese impulso a actuar puede ser provocado por un estímulo externo o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo. Robbins Stephen (2004) sostiene que se han tratado de aprovechar las fuerzas motivadoras que originan cambios para generar beneficios en el ámbito empresarial y organizacional en el que alguien labora, con el criterio de que la motivación es buena y que aun considerando que existe en forma innata y en grado amplio.

*Para Münch (2007) “la motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Decir que los administradores motivan a sus subordinados es decir que realizan cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los subordinados a actuar de determinada manera” (p. 74).*

En consecuencia, la motivación requiere de una serie de métodos y técnicas que utiliza la dirección, pero que se refleja mejor en el líder, para conseguir el involucramiento e identificación de los actores sociales de la organización y lograr su participación activa y voluntaria para la consecución de las metas propuestas.

### **La coordinación**

*Koontz y Weihrich (2003: 33) sostiene que “la coordinación es en sí misma una función específica de los administradores. Sin embargo, es mejor concebirla como la esencia de la administración, para el logro de la armonía de los esfuerzos individuales a favor del cumplimiento de las metas grupales. Cada una de las funciones administrativas es un ejercicio en pro de la coordinación”. Lo cual es concordante con lo referido por Chiavenato (2007), al afirmar que “Coordinación es armonizar todas las actividades de una empresa para facilitar el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines” (p. 92).*

La coordinación es un proceso cuya finalidad es cohesionar y coadyuvar las funciones y tareas de los colaboradores, de tal manera que exista armonía y claridad en las actividades diarias de la empresa. Su función primordial es lograr la fluidez de las acciones en las diferentes áreas sin perder el principio de integración, el propósito final es alcanzar los objetivos y metas establecidas por la empresa.

### **Las comunicaciones**

Robbins (2004) señala que “ningún grupo puede existir sin la comunicación, que es la transferencia de significados entre sus miembros; sólo mediante la transmisión de significados de una persona a otra pueden difundirse la información y las ideas, pero la comunicación debe incluir tanto la transferencia como el entendimiento del significado” (p. 310).

De allí que en el proceso administrativo, la comunicación representa cualquier pensamiento o idea que la gerencia desea compartir con el personal. Por ello, refieren Koontz y Weihrich (2003: 29) que la comunicación es esencial para todas las fases del proceso administrativo, por dos razones: primera, integra las funciones administrativas; el segundo propósito de la comunicación es enlazar a la empresa con su ambiente externo, en el que se encuentran muchos de los clientes; pues, es por medio del sistema de comunicación que se identifican las necesidades de los clientes, conocimiento que permite a una empresa brindar productos y servicios; y es por medio del sistema de comunicación que las organizaciones se ponen al tanto de la competencia y otras posibles amenazas y factores restrictivos.

Estos mismos autores sostienen que la comunicación es el proceso mediante el cual las personas se vinculan en la organización, para alcanzar un fin común. El proceso de comunicación, permite la coordinación de aquellos procesos administrativos que procuran el cambio y el mejoramiento de las relaciones humanas en la organización.

La comunicación permite, entre otros aspectos (Robbins y Coulter; 2005: 257):

- La comunicación sirve para controlar el comportamiento del personal.
- La comunicación fomenta la motivación.
- La comunicación es una fuente de interacción social.
- La comunicación es un escape para la expresión emocional.
- La comunicación proporciona información.

La comunicación es, entonces, uno de los aspectos importantes al que se le debe prestar atención en una organización que desea alcanzar eficientemente los objetivos de la organización. Para alcanzar esta meta, en primera instancia se necesita que las gerencias de la empresa se tornen en comunicadores efectivos, para que logren motivar

y alentar la participación e interés del personal de la organización. A través de la comunicación, la gestión institucional puede construir nuevas relaciones de trabajo que permitan a los individuos ofrecer y desarrollar lo mejor de sí mismos, con el objetivo de lograr el bienestar común.

En suma, la comunicación es un mecanismo de intercambio que puede ser a través del verbo, escritura o medios visuales, para transmitir y recibir información de toda índole. El rol de la comunicación juega una función vital, especialmente en la gestión de una institución en los distintos niveles de jerarquía desde la alta dirección hasta las áreas operativas de la organización. Sin comunicación, el proceso de integración se hace imposible, se complica la interacción de los actores de la organización, es la plataforma que posibilita la integración de las personas, es necesario por tal razón que la fluidez de los mensajes fluyan a través de toda la estructura empresarial o institucional en forma clara, precisa y completa.

### **El liderazgo**

En las organizaciones, actualmente se observa una creciente interconexión, rápidos cambios e innovaciones, debido a que el objetivo primordial de las organizaciones ya no se centra únicamente en los productos o servicios a su vez, más principalmente a la construcción y poder en las relaciones y en toda la cadena de relaciones, que en otras palabras significa ser coherente con los derechos económicos, sociales y ambientales, es decir, ser socialmente responsable, lo que implica mantener un liderazgo desde los directivos de las organizaciones.

Al respecto James Kouzes y Barry Posner (2006: 94), refieren que normalmente el liderazgo está asociado a los puestos de mando, de manera que el trabajo de un directivo abarca funciones interpersonales, informativas y decisorias, las cuales, como señala

Henry Mintzberg (2005: 2-3), requieren de cierto número de aptitudes: ser capaz de desarrollar las relaciones entre colegas, llevar a cabo negociaciones, motivar los subordinados, resolver conflictos, establecer redes de información y difundirlas, tomar decisiones con información escasa o ambigua y distribuir recursos, lo que implica liderazgo. Por ello el directivo al gestionar debe imprimir su liderazgo.

El Diccionario de la Real Academia Española (2001), define liderazgo como “liderato (condición de líder). Situación superioridad en que se halla una empresa, un producto o un sector económico, dentro de su ámbito” (p. 932), es una definición básica de ámbito organizacional, no toma en cuenta al individuo que dirige la empresa.

De allí, que tomando la referencia de James Kouzes y Barry Posner (2006), para quienes “el liderazgo implica competencias y capacidades que son tan útiles en el despacho del directivo como en la línea de producción, en Wall Street como en la calle Mayor, en la universidad como en las colectividades en las corporaciones” (p. 94), de manera que el liderazgo se manifiesta, también en los diferentes miembros de la institución, como el personal que en su labor, valiéndose de su liderazgo, forjan y ejercen determinada influencia en su función.

Por ello cabe reseñar la definición de liderazgo de Koontz y Weihrich (2003), quienes afirman que “liderazgo es influencia, esto es, el arte o proceso de influir en las personas para que se esfuercen voluntaria y entusiastamente en el cumplimiento de metas grupales” (p. 532), en este mismo sentido la definen Robbins y Coulter (2005), para quienes “un líder es alguien que puede influir en otros y que poseen autoridad gerencial. Entonces, ¿qué es liderazgo? Es el proceso que consiste en influir en un grupo para orientarlo hacia el logro de objetivos” (p. 422); de manera que “los líderes contribuyen a que un grupo alcance sus objetivos mediante la máxima aplicación de sus

capacidades” (Koontz y Wehrich, 2003: 532), esto es lo que debe hacer el personal en el ejercicio de su función.

En la práctica, liderazgo es la capacidad que el individuo tiene para motivar a las personas, para implementar misiones; es la visión que un individuo tiene de la realidad que lo torna buen o mal líder y esto lo construye a lo largo de la vida por medio de la socialización: familia, ambiente en que nació, se desarrolla y vive.

El liderazgo está basado fundamentalmente en autoridad personal; Un líder puede ser definido como una persona capaz de unir a otro para el logro de un objetivo determinado o el arte de dirigir, coordinar y motivar individuos y grupos para que alcancen determinados fines; Consiste fundamentalmente en que el gerente líder posea buena capacidad expresiva , intelectual y social.

#### 2.1.6 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

**Competencia.** La Competencia es el conjunto de capacidades, conocimientos y saberes organizados para ejecutar, de manera adecuada, una tarea o un conjunto de tareas que satisfacen exigencias sociales precisas.(Fernández, 2006: 3)

**Competitividad.** Es en esencia, la capacidad que tiene una institución (empresa) de obtener éxito en la consecución de sus fines y objetivos; por ello, es el resultado del esfuerzo compartido entre los miembros de la institución (Porter, 1997: 37).

**Dato.** Es la materia prima para la creación de conocimiento. Los datos son un conjunto de hechos discretos y objetivos sobre acontecimientos (Rodríguez, 2005: 14).

**Efectividad.** Hacer las cosas correctas que lleven a crear el mayor valor para la empresa (Chiavenato, 2007: 2008).

**Eficiencia.** Es la capacidad de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización. Equivale a hacer correctamente las cosas para resolver los problemas (Chiavenato, 2007: 2008).

**Eficacia.** Es la consecución de los objetivos a través de los recursos disponibles. Consiste en preocuparse en la utilización de los medios, métodos y procedimientos más indicados que necesitan planearse y organizarse adecuadamente para asegurar la óptima utilización de los recursos disponibles. No se preocupa de los fines sino de los medios (Robbins y Coulter, 2005: 8).

**Estrategia de la gestión del conocimiento.** La Estrategia de Gestión del Conocimiento se basa en el diseño estratégico de los procesos de creación, archivo, transferencia y aplicación del conocimiento de la organización para el logro de los objetivos competitivos. (Donate y Guadañillas, 2010: 33).

**Formación y perfeccionamiento.** La formación y el perfeccionamiento del empleado consisten en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes (Dolan, Schuler y Valle, 2003: 127).

**Gestión.** Es el conjunto de actividades que implica planificar, ejecutar y monitorear los procesos, las actividades y funciones necesarios para el logro de los objetivos de la organización. La gestión, en tanto, implica un fuerte compromiso de todos los

involucrados con la institución y también con los valores y principios de eficacia y eficiencia de las acciones ejecutadas. Desde este marco conceptual se entiende que la conducción de toda institución supone aplicar técnicas de gestión para el desarrollo de sus acciones y el alcance de sus objetivos. (Ayala, 2010).

**Gestión del conocimiento.** Consiste en respuestas no planeadas (innovadoras) ante estímulos sorprendidos. Pues, la gestión del conocimiento se caracteriza por forjar personal preparado para dar respuestas rápidas ante entornos cambiantes y en constante desarrollo (Muñoz Seca y Riverola, 1997: 17).

**Gestión estratégica del conocimiento.** Se entiende como el proceso global que apunta a la eficacia en el uso de los dos tipos de conocimiento que son el tácito (Know-How) y explícito (formal). Esta gestión tiene como objetivo generar, compartir y utilizar el conocimiento generado en la Institución para dar respuesta a las necesidades de los trabajadores de la institución en su función respectiva (Cadillo, 2010).

**Información.** Son datos organizados, clasificados y dotados de significado, y se materializan en forma de mensaje. La información está asociada a un contexto determinado que facilita su interpretación por parte del receptor del mensaje. Por tanto, se puede considerar que es el receptor quien determina si el mensaje es información o no (Rodríguez, 2005: 16).

**Productividad.** Es la producción general de bienes y servicios dividida entre los insumos necesarios para generar esa producción (Robbins y Coulter, 2005: 465).

**Recursos humanos.** Son los insumos de trabajo conformados por la cantidad de trabajadores y los conocimientos de la fuerza de trabajo (Samuelson y Nordhaus, 2005: 538).

### III METODO

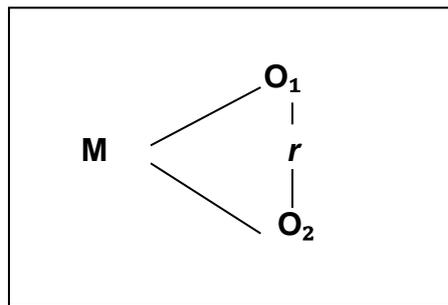
#### 3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

##### 3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La indagación se circunscribe a un trabajo de tipo aplicado, por cuanto presenta la realidad de las Mypes.

##### 3.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Esta es una investigación del **Nivel Correlacional**, por cuanto se examinó los efectos de la relación entre las variables, asumiendo que la variable independiente ha ocurrido señalando efectos sobre la variable dependiente.



Dónde:

**M** = Muestra.

**O<sub>1</sub>** = Gestión del conocimiento

**O<sub>2</sub>** = Gestión de las mypes

**r** = Relación de las variables de estudio.

##### 3.1.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Se aplicó el **Diseño No Experimental**, con enfoque de tiempo Transversal. El diseño de investigación Transversal que se aplicó consiste en la recolección de datos. Su propósito es describir las variables analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

#### 3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.2.1 POBLACIÓN

En este estudio, la población estará conformada por 135 MYPES industriales del Distrito de Villa El Salvador.

### 3.2.2 MUESTRA

La muestra de este trabajo de investigación estará constituida por 100 personas representativas de las MYPES del Parque Industrial de Villa El Salvador del siguiente modo:

- Propietarios de las MYPES, 33 personas.
- Funcionarios de las MYPES, 33 personas.
- Trabajadores de las MYPES, 34 personas.

## 3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

### 3.3.1 VARIABLES

#### **Variables de estudio:**

- **Independiente:** Gestión del Conocimiento
- **Dependiente:** Gestión de las MYPES

### 3.3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
La gestión del conocimiento incide positivamente en la gestión de las Mypes del Parque Industrial de Villa El Salvador en el año 2016.	<b><u>Independiente:</u></b> Gestión del Conocimiento	Proceso del conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño estratégico</li> <li>• Proceso de la transferencia de los conocimientos</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación del conocimiento en la institución</li> <li>• Tecnología de la información y la comunicación utilizadas</li> </ul>
		Estrategias del Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de la gestión del conocimiento</li> <li>• Planes de desarrollo profesional</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de inducción</li> <li>• Planes de capacitación</li> </ul>
	<b><u>Dependiente:</u></b> Gestión de las MYPES	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular políticas y planes de apoyo</li> <li>• Elaboración de la estructura operacional</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer Metas</li> <li>• Clasificar las actividades necesarias</li> </ul>
Dirección		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución de lineamientos establecidos.</li> <li>• Implementación de métodos de organización.</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación al personal.</li> <li>• Liderazgo efectivo.</li> </ul>	

### 3.4 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

#### 3.4.1 TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS

- **Encuestas.-** Se ha aplicado cuestionarios de preguntas, con el fin de obtener datos para el trabajo de investigación de los funcionarios y trabajadores de las Mypes.

#### 3.4.2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

- **Ficha de encuesta.-** Se aplicó para obtener información de los funcionarios y trabajadores de las Mypes.

- 

### 3.5 PROCEDEMIENTOS

#### 3.5.1 PRUEBAS DE ANÁLISIS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

INSTRUMENTOS;

El trabajo de investigación se realizó en el campo, formulando un cuestionario y realizando encuestas a la muestra determinada.

#### **VALIDEZ:**

Se aplicó el juicio de expertos.

#### **CONFIABILIDAD:**

La confiabilidad se determinó por el método de Alpha de Cronbach.

### 3.6 ANÁLISIS DE DATOS

- **Técnicas de análisis de datos**

Se aplicó la revisión documental, conciliación de datos de censos históricos de instituciones gubernamentales obtenidos a través de encuestas, cuestionarios y otras técnicas que conllevaron al análisis de los datos obtenidos.

- **Técnicas de procesamiento de datos.**

El trabajo de investigación ha procesado los datos conseguido de las diferentes fuentes, por intermedio del software SPSS.

## **IV. RESULTADOS**

### **4.1 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

A continuación se presentan los resultados que se obtuvieron en la encuesta realizada:

Gestión del Conocimiento

**Tabla 1:** Resultados de la encuesta.

	<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
	<b>Gestión del Conocimiento</b>	
1	¿Sabe usted que es la gestión del conocimiento y cuáles son sus beneficios?	Sí se sabe que es la gestión del conocimiento y cuáles son sus beneficios.
2	¿La institución emplea lineamientos técnicos de la gestión del conocimiento?	La institución siempre emplea lineamientos técnicos de la gestión del conocimiento.
3	¿Qué opina Ud. acerca de las estrategias corporativas de la gestión del conocimiento?	Las estrategias corporativas de la gestión del conocimiento son importantes.
4	¿Está Ud. de acuerdo que las estrategias funcionales contribuyen a la gestión del conocimiento?	De acuerdo.
5	¿Sabe cada qué tiempo debe realizarse el plan estratégico en la gestión del conocimiento?	El plan estratégico en la gestión del conocimiento debe realizarse anualmente.
6	¿Cree Ud. que la gestión del conocimiento debe ser planificado adecuadamente?	Sí, la gestión del conocimiento debe ser planificado adecuadamente.
7	¿Conoce Ud. la organización de la Mype y las labores que desempeña?	Sí se conoce la organización de la Mype y las labores que desempeña.
8	¿Qué opinión le merece a Ud. la función que realiza la gerencia para la aplicación de la gestión del conocimiento en la Mype?	Es importante.

Fuente: Elaboración propia.

Gestión de las Mypes

**Tabla 2:** Resultados de la encuesta.

<b>PREGUNTAS</b>		<b>RESPUESTAS</b>
<b>Gestión de las Mypes</b>		
9	¿Las Mypes consideran los procedimientos técnicos adecuados en su planificación?	Las Mypes si consideran los procedimientos técnicos adecuados en su planificación
10	¿Qué decisiones cree que deben ser consideradas en las Mypes para fortalecerlas?	Una mayor organización administrativa y contable.
11	¿Cree Ud. Que las Mypes cuentan con un adecuado marco normativo?	Las Mypes si cuentan con un adecuado marco normativo.
12	¿Cada cuánto tiempo las Mypes hacen sus informes sobre la legalidad de los ingresos y gastos determinados?	Las Mypes hacen sus informes sobre la legalidad de los ingresos y gastos determinados en forma mensual.
13	¿Conoce Ud. cuáles son los recursos logísticos con que cuentan las Mypes?	No se sabe cuáles son los recursos logísticos con que cuentan las Mypes
14	¿Cree Ud. que las disposiciones dadas en la Constitución Peruana inciden significativamente en la realidad social?	La Constitución Peruana incide significativamente en la realidad social.
15	¿Las Mypes llevan un control adecuado de los trámites administrativos?	Las Mypes a veces llevan un control adecuado de los trámites administrativos.
16	¿Cada cuánto tiempo se informa al APEMYPE sobre los resultados financieros de la gestión?	Anualmente

Fuente: Elaboración propia.

## 4.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS

### CONTRASTACIÓN ESTADÍSTICA

**Estadísticos para una muestra**

	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
RESPUESTAS	100	1,30	,416	,173

**Prueba para una muestra**

	Valor de prueba = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
					Inferior	Superior
RESPUESTAS	8,563	9	,000	1,410	1,03	1,77

#### **INTERPRETACION:**

**Hipótesis nula:** La gestión del conocimiento no incide significativamente en la gestión de las Mypes del Parque Industrial de Villa El Salvador en el año 2016.

**Hipótesis alternativa:** La gestión del conocimiento incide significativamente en la gestión de las Mypes del Parque Industrial de Villa El Salvador en el año 2016.

**Significación:** Margen de error 5%

De la Contrastación Estadística tenemos que:

**Prueba de Significancia:**  $0.000 < 0.05$

Se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternativa.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los análisis estadísticos de las hipótesis, demostraron que existe una relación directa entre la gestión del conocimiento y la gestión de las Mypes del Parque Industrial de Villa El Salvador en el año 2016.

**Dónate y Guadamillas (2010)**, realizaron el estudio “*Estrategia de gestión del conocimiento y actitud Innovadora en empresas de Castilla - La Mancha*”. Un Estudio exploratorio, en el cual analizan, desde el enfoque basado en el conocimiento, la manera en que las empresas formulan e implantan sus estrategias de Gestión del Conocimiento (EGC).

En concreto, se trata de explorar si existen patrones específicos de EGC en función de los objetivos planteados, las herramientas de gestión de conocimiento utilizadas y la importancia concedida a determinados factores de implantación estratégica.

En relación a los Objetivos del trabajo de investigación se logró verificar al 100% el objetivo general y los objetivos específicos, determinando que existe una relación directa entre las variables en estudio.

## VI. CONCLUSIONES

La información obtenida en el trabajo de investigación nos permite determinar las siguientes conclusiones:

1. Como primera conclusión se determina que la gestión del conocimiento incide significativamente en la gestión de las Mypes del parque industrial de Villa El Salvador en el año 2016.
2. Se ha determinado que existe una relación directa entre las estrategias de la gestión del conocimiento con la formación y perfeccionamiento continuo del personal de las Mypes del Parque Industrial de Villa El Salvador.
3. Se concluye que es necesario analizar la contribución de las tecnologías de información a la gestión del conocimiento para mejorar las Mypes del Parque Industrial de Villa El Salvador.
4. Se establece que las Mypes deben capacitar con mayor énfasis a sus funcionarios y trabajadores en relación al cumplimiento de las normas establecidas en su organización, acordes con los adelantos en la gestión del conocimiento.
5. Existe la necesidad de que las Mypes se encuentren a la vanguardia del conocimiento con la finalidad de poder competir en el mercado tanto a nivel nacional como internacional.

## VII. RECOMENDACIONES

Del trabajo de investigación realizado se alcanzan las siguientes recomendaciones:

1. Las Mypes deben implementar y fomentar la gestión del conocimiento en toda su organización, con la finalidad de dar cumplimiento óptimo a sus objetivos y metas.
2. Se recomienda capacitar al personal de las Mypes, en temas actuales de análisis de estados financieros, normas internacionales de información financiera, principios contables, etc.
3. Que las Mypes, implementen softwares que les permita estar acordes con los avances de la tecnología de la información.
4. Se deben realizar inventarios de bienes y existencias así como de activos fijos con la finalidad de efectuar un saneamiento contable del patrimonio de las Mypes.
4. Considerar la puesta en práctica de mecanismos de control en todas las áreas de la entidad, como la supervisión y el monitoreo, que permita asegurar un análisis efectivo y de máxima protección posible contra errores, fraude y corrupción.

## VIII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arana, L. y Sánchez, S. (2010). La gestión del conocimiento en los procesos. Sevilla-España: Departamento de Formación y Desarrollo, Instituto Andaluz de Tecnología (IAT).
- Ayala, A. (2010). Gestión institucional: Conceptos introductorias. Argentina: Gestión del siglo XXI.
- Bell, D. (1991). El advenimiento de la sociedad post-industrial. Madrid: Alianza Universidad.
- Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración. 8ª edición. Santafé de Bogotá: McGraw-Hill.
- Consejo Nacional de Educación (2009). Estudio de actores sociales: enfoques, intereses y compromisos con la descentralización educativa. Lima. Perú: ABC Editores.
- Dolan, S., Schuller, R. y Valle, R. (2003). La gestión de los recursos humanos. 2da edición. España: McGraw Hill.
- Drucker, P. (1993). La sociedad post capitalista. Barcelona: Norma.
- Edvinsson, L., Malone, M. (1998). El capital intelectual: cómo identificar y calcular el valor inexplorado de los recursos intangibles de su empresa. Barcelona: Norma.
- Fernández, A. (2006). Competencias docentes Aprendizaje-Enseñanza. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- Gali, J. (2005). La gestión del conocimiento como motor de innovación. Madrid: La nueva empresa.

- Guisti, M. y Merino, M. (2001). Ciudadanos en la sociedad de la información. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. 6ta edición. México: McGraw Hill.
- Huayta, V. y Vidal, M. (2009). Gestión del Conocimiento: una aplicación en las carreras de Computación de la UPC. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas de Información de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima: UPC.
- Kiernan, J. (1996). Los once mandamientos de la gerencia del Siglo XXI. México: Prentice Hall.
- Koulopoulos, T. y Frappaollo, C. (2000). Lo fundamental y efectivo acerca de la gerencia del conocimiento. Santafé de Bogotá: McGraw Hill.
- Lesca, H. (1999). Información y cambio en la empresa. Barcelona: Fundación Emi Books.
- Matute, G., Alanoca, E., Arias, M. LLontop, A. y Portela, W. (2008). Gestión del conocimiento en el sector agro exportador. Lima: ESAN.
- Martínez, F., Peñalver, M., y Salamanca, J. (2009). Gestión estratégica del conocimiento (España: Santander Central Hispano.
- Méndez, A. y Carlos, E. (1997). Metodología: Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Santa Fe de Bogotá: McGraw Hill.
- Mintzberg, H. (2005). El trabajo del directivo: Folclore y realidad. Editado por Harvard Business Review en Liderazgo. Bogotá: Planeta Colombiana.
- Muñoz-Seca, B. y Riverola, J. (1997). Gestión del Conocimiento. Barcelona: Folio.

- Munch, G. (2007). Fundamentos de administración. México: Trillas
- Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1999). Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación. México: Oxford University Press.
- North, K. (2001). Organización basada en Conocimiento (La Cuarta Dimensión). Madrid: Foro del Conocimiento Intellectus.
- Popper, K. (1994). Conjeturas y refutaciones; el desarrollo del conocimiento científico. Barcelona: Paidós.
- Porter, M. (1997). Estrategia competitiva. Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia. México: CECSA.
- Rodríguez, D. (2005). Gestión del Conocimiento en Red como estrategia de formación continua en las organizaciones. Barcelona: Departamento de Pedagogía Aplicada - Universidad Autónoma de Barcelona.
- Teves, J. (2009). Análisis de la situación económica de las MYPE del Parque Industrial de Villa El Salvador. Tesis de doctorado en economía, Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Perú.
- Tissen, R., Andriessen, D. y Lekanne, F. (2000). El Valor del Conocimiento para aumentar el rendimiento en las empresas. Madrid: Prentice Hall.
- Vila, J. (2013). Impacto del área de créditos y cobranzas en la liquidez de las mypes del parque industrial de Villa El Salvador. Tesis de maestría en tributación, Universidad Nacional Federico Villarreal – Perú.