



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA PYME
TOPACIO CONSTRUCCIÓN Y MINERÍA SRL-LIMA-
2021”

Tesis para optar el título profesional de:
Licenciado en Administración

Autor:

Tonny Jurado Vilchez

Asesor:

Mg. Gisela Analy Fernandez Hurtado

Lima - Perú

2020

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	4
INDICE DE FIGURAS.....	5
RESUMEN	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	7
1.1. Realidad problemática.....	7
1.2. Formulación del problema	28
1.3. Objetivos	28
1.3.1. Objetivo general.....	28
1.3.2. Objetivos específicos.....	28
1.4. Hipótesis.....	29
CAPITULO 2: METODOLOGÍA	30
2.1 Tipo de Investigación	30
2.2 Diseño de investigación.....	30
2.3 Población y muestra.....	30
2.3.1 Población.....	30
2.3.2 Muestra.....	31
2.4 Técnica e instrumento de recolección y análisis de datos	31
CAPITULO 3: RESULTADOS	35
3.1. Análisis general de resultados	35

3.2. Análisis descriptivo e interpretación	36
3.2.1. Resultados de las dimensiones.	37
3.3. Prueba de normalidad	58
CAPÍTULO 4: LIMITACIONES, DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	59
4.1. Limitaciones	59
4.2. Discusión	59
4.3. Conclusiones	64
4.4. Recomendaciones.....	65
REFERENCIAS	67
ANEXOS.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Facilitadores de la administración del conocimiento según el modelo KMAT.....	16
Tabla 2	Factores de éxito en la implantación de programas de gestión del conocimiento.....	18
Tabla 3	Matriz de operacionalización de variables	25
Tabla 4	Formulación de hipótesis en estudios cuantitativos con diferentes alcances	29
Tabla 5	Niveles de interpretación	32
Tabla 6	33 Matriz de consistencia	33
Tabla 7	Cronograma	34
Tabla 8	Grados de fiabilidad de Alfa de Cronbrach	35
Tabla 9	Estadísticas de fiabilidad	36
Tabla 10	Medición porcentual del Compromiso de la Alta Dirección.....	37
Tabla 11	41 Medición porcentual de la Cultura Organizativa.....	41
Tabla 12	Medición porcentual de la Capacidad de Gestión	45
Tabla 13	Medición porcentual de la Tecnología	49
Tabla 14	Medición porcentual de los Procesos de la Gestión del conocimiento.....	53
Tabla 15	Medición porcentual de la gestión Indicadores	55

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo Knowledge Management Assessment Tool (KMAT)	17
Figura 2. Procesos estratégicos de la gestión del conocimiento.	22
Figura 3. Diagrama de barras agrupadas de Compromiso de la Alta Dirección.....	38
Figura 4. Diagrama de barras agrupadas de Cultura Organizativa	42
Figura 5. Diagrama de barras agrupadas de Capacidad de Gestión.....	46
Figura 6. Diagrama de barras agrupadas de la Tecnología	50
Figura 7. Diagrama de barras agrupadas de los Procesos de la Gestión del conocimiento..	53
Figura 8. Diagrama de barras agrupadas de la gestión de Indicadores	56

RESUMEN

El propósito de la presente tesis es analizar la gestión del conocimiento en la PYME "TOPACIO CONSTRUCCIÓN Y MINERÍA S.R.L.", para lo cual se aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos, donde la muestra es de carácter aleatorio. El tipo de investigación es cuantitativo-descriptivo y su diseño es no experimental-transversal. Además, para este proyecto se consultó 59 fuentes entre libros, artículos y tesis. Con respecto a la empresa, es una PYME (Pequeña y mediana empresa), consideradas el motor de la economía en el país y que están en desventaja frente a las grandes empresas por razones asociadas a una débil gestión del conocimiento. En relación a lo mencionado, la gestión del conocimiento es un enfoque administrativo utilizado para sacar el máximo provecho de la información alcanzada, en beneficio de cada organización. El resultado de la investigación aporta elementos de retroalimentación para la empresa con el fin de que permita a los directivos de esta organización crear una estrategia para incrementar sus competencias y a otros investigadores usar la información como base teórica y contrastarla con otras investigaciones. Esta tesis, puede incluso, contribuir a empresas de otros sectores por la semejanza en los procesos de la gestión del conocimiento.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Argello, C. (2017). Desarrollo de un modelo de gestión del conocimiento para las PYMES del sector textil de la ciudad de Riobamba. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 136-138. Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6437/Arguello_mp.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Avila, H. (Octubre de 2006). *Introduccion A La Metodologia De La Investigacion*. Recuperado de Eumed.net: www.eumed.net/libros/2006c/203/
- BBC. (19 de Agosto de 2015). Las conexiones de internet más rápidas y más lentas de América Latina. Recuperado de https://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/08/150819_difusion_internet_america_latina_cepac
- Becerra, M., & Ogando, R. (2010). LA PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LA TOMA DE DECISIONES DE SUS EMPRESAS. REALIDADES Y REGULACIONES. *CUJAE*. Recuperado de <file:///C:/Users/SUPER%20ULTRA%20DELL/Downloads/315-1330-1-PB.pdf>
- Cardona, J. (2014). ORTODOXIA Y FISURAS EN EL DISEÑO Y EJECUCIÓN DE ESTUDIOS DESCRIPTIVOS. *Redalyc*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/910/91043954005.pdf>
- Castellanos, L. E., Insignares, K. P., & Vega, L. M. (2015). LA INNOVACIÓN COMO FACTOR CLAVE PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES EN

EL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO, COLOMBIA. *Revista Dictamen Libre*, 2.

Recuperado de file:///C:/Users/peru/Dropbox/Mi%20PC%20(peru-PC)/Downloads/531-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2050-1-10-20160404.pdf

Castillo, J. (2014). Capacidad de gestión y desarrollo empresarial en las PYMES de confecciones del complejo de gamarra. *Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias*

Administrativas de la UNMSM, 7. Recuperado de

file:///C:/Users/SUPER%20ULTRA%20DELL/Downloads/40771%20(1).pdf

Chavez, A. (2020). LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU RELACIÓN CON LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN: UN ESTUDIO EN LAS PYMES DEL SECTOR COMERCIAL DE HUÁNUCO-2019. *UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO*

VALDIZÁN, 103 -104. Recuperado de

<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6075/TAD00697CH536.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Cobo, J. (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. *Researchgate*, 4-5.

Dulzaides, M., & Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *Scielo*. Recuperado de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200011#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20documental%20al%20representar,de%20an%C3%A1lisis%20de%20la%20informaci%C3%B3n.)

[94352004000200011#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20documental%20al%20representar,de%20an%C3%A1lisis%20de%20la%20informaci%C3%B3n.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200011#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20documental%20al%20representar,de%20an%C3%A1lisis%20de%20la%20informaci%C3%B3n.)

Euroforum. (1998). *Medición del capital intelectual*. Madrid. Recuperado de

http://gestiondelconocimiento.com/modelo_modelo_intelect.htm

- Fernández, Z., & Revilla, A. (2010). HACER DE LA NECESIDAD VIRTUD: LOS RECURSOS DE LAS PYMES. *REVISTA ECONOMIA INDUSTRIAL*, 1. Recuperado de <https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/375/53.pdf>
- Fontalvo, T., Quejada, R., & Puello, J. (2011). La gestión del conocimiento y los procesos de mejoramiento. *Dialnet*. Recuperado de <file:///C:/Users/SUPER%20ULTRA%20DELL/Downloads/Dialnet-LaGestionDelConocimientoYLosProcesosDeMejoramiento-3797779.pdf>
- Gaete, J., & Vasquéz, J. (2008). Conocimiento y estructura en la investigación académica: una aproximación desde el análisis de redes sociales. *Revista hispana para el análisis de redes sociales*. Recuperado de <https://www.raco.cat/index.php/Redes/article/view/115327/144496>
- García, F. (2012). Gestión del conocimiento y de la tecnología. *Grupo de Investigación en interacción y Elearning*. Recuperado de https://repositorio.grial.eu/bitstream/grial/236/1/Gestion_del_conocimiento_y_de_la_tecnologia_GRIAL.pdf
- García, M. (1993). *El análisis de la realidad*. Madrid: Alianza Universidad Textos.
- Gauchi, V. (2012). Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento. *Revista Española de Documentación Científica* .
- Gil, F. (28 de Febrero de 2019). Más del 50% de micro y pequeñas empresas cometen errores en pagos por planilla, ¿cómo le afecta a los colaboradores? *Diario Gestión* .

- Hamui, A., & Varela, M. (2013). La técnica de grupos focales. *Scielo*. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000100009
- Hernández, A., Marulanda, C., & López, M. (2014). Análisis de Capacidades de Gestión del conocimiento para la competitividad de PYMES en Colombia. *Scientific Electronic Library Online*, 1-8. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v25n2/art13.pdf>
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: MC Graw Hill.
- Hicks, D., Wouters, P., Waltman, L., de Rijcke, S., & Rafols, I. (2015). El Manifiesto de Leiden sobre indicadores de investigación. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad*, 6-7.
- Inche, J., & Alvarez, J. (2007). Indicadores de gestión del conocimiento. *Ciencia en su PC*, 12. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1813/181320217003.pdf>
- Indavera, L. (2017). El enfoque de las capacidades, la capacidad de búsqueda de información y el autoaprendizaje. *Redalyc*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/145/14551170010.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (02 de 09 de 2013). *Resultados de la Encuesta de Micro y Pequeña Empresa*. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1139/libro.pdf
- Jaimes, S., & Osorio, Á. (2009). *La cultura organización y la gestión del conocimiento: Análisis en una muestra de empresas de telecomunicaciones ubicadas en la ciudad de Bogotá*.

Bogotá. Recuperado de

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9142/tesis218.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Kaplan, R., & Norton, D. (1997). El cuadro de mando integral, The balanced scorecard, Barcelona: Gestión 2000. *Scielo* .

La Torre, M., Montoya, C., & Reyes, J. (2018). *GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA DEL EJÉRCITO – ESCUELA DE POSTGRADO – LIMA 2017*. Magíster en Gestión Pública, Universidad del Pacífico, Lima. Recuperado de file:///C:/Users/SUPER%20ULTRA%20DELL/Desktop/fuentes%20para%20tesis/Mariano_Tesis_maestria_2018.pdf

Lacu, M., Escudero, C., & Fernández, L. (2017). EL INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD ORGANIZACIONAL A TRAVÉS DEL USO DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO: Estudio empírico de las PYME Españolas en Brasil. *Universidad Pontificia Comillas de Madrid*. Recuperado de <file:///C:/Users/user/Downloads/TD00310.pdf>

Liberona, D. (2013). Análisis de las estrategias organizacionales y tecnológicas para implementar programas de gestión del conocimiento en empresas chilenas . *Tesis Doctorals en Xarxa* , 272-273.

Loayza, N. (2008). Causas y consecuencias de la informalidad en el Perú. *Revista de Estudios Económicos*, 44. Recuperado de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/15/Estudios-Economicos-15-3.pdf>

- Mamani, M. (2018). *Gestión administrativa y compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial mariscal nieta, 2018*. Moquegua.
Recuperado de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27068/mamani_lm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marketing E-nquest. (20 de Agosto de 2018). *¿Qué es un estudio transversal?* Recuperado de
<https://www.e-nquest.com/que-es-un-estudio-transversal/>
- Martínez, J. E., & Romo, L. I. (2014). La Relación entre la Innovación de Productos y el Rendimiento en las Pymes Mexicanas. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 2. Recuperado de [file:///C:/Users/peru/Dropbox/Mi%20PC%20\(peru-PC\)/Downloads/1217-4638-1-PB.pdf](file:///C:/Users/peru/Dropbox/Mi%20PC%20(peru-PC)/Downloads/1217-4638-1-PB.pdf)
- Martinez, R., & Guerrero, G. (2009). *Introducción a las ciencias sociales*. México: Cengage Learning Editores.
- Marulanda, C., López, M., & Mejía, M. (2013). Análisis de la Gestión del conocimiento en PYMES de Colombia. *Dialnet*, 3-9. Recuperado de
<file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-AnalisisDeLaGestionDelConocimientoEnPYMESDeColombi-4546794.pdf>
- Mayorga, P., Sánchez, J., & González, E. (15 de Abril de 2016). EFECTOS DE LAS ESTRATEGIAS DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES. *Ricco*, 18. Recuperado de
<https://riico.net/index.php/riico/article/view/96/251>

Mendez, C. (2019). Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. *Redalyc*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1872/187260206007/html/index.html>

Molina, J., & Marsal, M. (2002). *La gestión del conocimiento en las organizaciones*. Barcelona : Amertown International S.A.

Montoya, C. (2017). *Gestión tecnológica del conocimiento en unidades de información de administración y negocios, para la mejora del proceso de generación del conocimiento: caso ESAN/CENDOC*. Lima. Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6488/Montoya_gc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mosquera, C., & Orellana, V. (2011). *Diseño y desarrollo de un modelo de gestión del conocimiento para QUALA ECUADOR S.A.* Quito. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/3498/T-PUCE-3567.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1999). *La organización creadora del conocimiento*. México D.F.: Oxford Press.

ONU. (2018). La ONU considera que las pymes son la espina dorsal de la economía y las mayores empleadoras del mundo. www.20minutos.es. Recuperado de <https://www.20minutos.es/noticia/3382959/0/pymes-microempresas-onu-economia-empleo/>

Otaegui, J. (2017). Correlación entre las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS) y la gestión del conocimiento en las PYMES de la industria del calzado en Lima Metropolitana 2015. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 138-141. Recuperado

de

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6268/Otaegui_mj.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Pazos, D. R., & Fernández, L. F. (2006). Características de las PyMES gallegas innovadoras frente a las PyMES no innovadoras. *Revista Galega de Economía*, 2-12-14. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/391/39115210.pdf>

Pérez, C. (2006). LOS INDICADORES DE GESTIÓN. *Soporte y compañía* , 1.

Pérez, Y., & Coutín, A. (2005). La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión. *Scielo*, 3. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v13n6/aci040605.pdf>

Ramírez, M. (2017). *Gestión del conocimiento en empresas PYMES*:. Tesis doctoral, Universitat Ramon Llull, Guadalajara . Recuperado de https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/402434/Tesi_Maria_Yolotxochitl_Ramirez.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Rivera, A. M., & Carrera, M. I. (2020). *Internacionalización virtual de las pymes*. Universidad Privada de Ciencias Aplicadas . Recuperado de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621957/Iba% c3% b1ez_ CM.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621957/Iba%c3%b1ez_CM.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropofísico. 1. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16592011000300004#:~:text=La% 20entrevista% 20en% 20profundidad% 20se,distinguir % 20los% 20temas% 20por% 20importancia](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16592011000300004#:~:text=La%20entrevista%20en%20profundidad%20se,distinguir%20los%20temas%20por%20importancia)

- Rosas, F. C. (2018). La nube como herramienta para el desarrollo de las MIPYMES peruanas. *Researchgate*, 1.
- Schein, E. (1988). *La Cultura empresarial y el liderazgo: una visión dinámica*. Barcelona : Plaza & Janés.
- Solis, J. (s.f.). ¿Por qué debes invertir en el desarrollo profesional de tus empleados. *Evaluar.com*. Recuperado de <https://blogs.evaluar.com/invertir-en-el-desarrollo-profesional-de-tus-empleados>
- Solís, M. (2019). *RELACIÓN ENTRE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN MYPES CONSULTORAS EN PROGRAMACIÓN Y SUMINISTROS INFORMÁTICOS DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO 2019*. Tesis Profesional , Universidad San Ignacio de Loyola . Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10863/1/2020_Sol%c3%ads%20Ram%c3%adrez.pdf
- Soto, H. d. (1989). *El otro sendero: La revolucion invisible en el tercer mundo* . HarperCollins.
- Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa.
- Tarí, J., & García, M. (2009). DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA. *Dialnet*, 3. Recuperado de <file:///C:/Users/SUPER%20ULTRA%20DELL/Downloads/Dialnet-DimensionesDeLaGestionDelConocimientoYDeLaGestionD-3116437.pdf>
- Torres, G. C., Guzmán, G. M., Castro, S. Y., & Ramírez, R. G. (2016). Colaboración y actividades de innovación en Pymes. *sciencedirect*, 2. Recuperado de

<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0186104215001217?token=92618369B20D6728B1237F676C68B2E151992B08D3854D42250651BAFD0767B942369F2CD96C15413EE06C8ED183D4C0>

Verdugo, G. B. (2017). Relevancia de información externa y colaboración en Pymes chilenas: percepción de barreras a la innovación e intención de innovar. *REVISTA ESPACIOS*, 3. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n21/a17v38n21p14.pdf>