



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES

**“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO  
EN LA COMPETITIVIDAD DEL ÁREA EXPORTADORA  
DE LA MYPE CONSORCIO Y REPRESENTACIONES  
CAM’S E.I.R.L DE LA PROVINCIA DE TRUJILLO,  
TRUJILLO 2016”**

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración y Negocios Internacionales**

**Autores:**

Br. Barrantes Damián, Miguel Eduardo  
Br. Saucedo Antúnez, Sthefany Carolina

**Asesor:**

Lic. Lindsay Karen Lazo

Trujillo – Perú  
2017

## APROBACIÓN DE LA TESIS

La asesora y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el los Bachilleres **Barrantes Damián, Miguel Eduardo y Saucedo Antúnez, Sthefany Carolina**, denominada:

**"INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA COMPETITIVIDAD DEL ÁREA EXPORTADORA DE LA MYPE CONSORCIO Y REPRESENTACIONES CAM'S E.I.R.L DE LA PROVINCIA DE TRUJILLO, TRUJILLO 2016"**

---

Lic.Lindsay Karen Lazo Bejar  
**ASESOR**

---

Ing. José Roberto Huamán Tuesta  
**JURADO**  
**PRESIDENTE**

---

Mba. Marco Antonio Florián Rodríguez  
**JURADO**

---

Dra. Blanca Nathalie Dávila Estrada  
**JURADO**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Contenido

<b><u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u></b> .....	<b>i</b>
<b><u>DEDICATORIA</u></b> .....	<b>iii</b>
<b><u>AGRADECIMIENTO</u></b> .....	<b>v</b>
<b><u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u></b> .....	<b>vii</b>
<b><u>ÍNDICE DE TABLAS</u></b> .....	<b>viii</b>
<b><u>ÍNDICE DE FIGURAS</u></b> .....	<b>ix</b>
<b><u>ÍNDICE DE GRÁFICOS</u></b> .....	<b>x</b>
<b><u>RESUMEN</u></b> .....	<b>xi</b>
<b><u>ABSTRACT</u></b> .....	<b>xii</b>
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>13</b>
1.1. Realidad problemática .....	13
1.2. Formulación del problema.....	15
1.3. Justificación .....	15
1.4. Limitaciones.....	16
1.5. Objetivos.....	16
1.5.1. Objetivo General .....	16
1.5.2. Objetivos Específicos .....	16
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>17</b>
2.1. Antecedentes .....	17
2.2. Bases teóricas .....	19
2.2.1 Gestión Del Conocimiento .....	19
a)Definición.....	19
b) Objetivos.....	21
c) Ventajas .....	22
d) Principios .....	23
e) Pilares .....	24
f) Procesos.....	25
g) ¿Cómo gestionar el conocimiento? ¿Con qué herramientas?.....	26
h) Gestión del conocimiento y tecnologías de aplicación.....	27

2.2.2 Competitividad .....	28
a) Definición.....	28
b) Cómo medir la competitividad.....	28
c) Fuerzas competitivas de Porter.....	29
d) Ventaja competitiva.....	31
e) Desempeño exportador.....	32
2.2.3 Modelo de Gestión de conocimiento de Nonaka y Takeuchi .....	34
2.3. Hipótesis.....	34
<b>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....</b>	<b>36</b>
3.1. Operacionalización de variables .....	36
3.2. Diseño de investigación .....	41
3.3. Unidad de estudio .....	41
3.4 Población.....	41
3.5 Muestra .....	41
3.6 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	41
<b>CAPÍTULO 4. RESULTADOS .....</b>	<b>43</b>
<b>CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN .....</b>	<b>67</b>
<b>CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES .....</b>	<b>69</b>
<b>CAPÍTULO 7. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>71</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>74</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Resultados de Encuesta .....	55
<b>Tabla 2</b> Resultados de check list.....	56
<b>Tabla 3</b> Cuadro de Costos .....	57
<b>Tabla 4</b> Cronograma 01 .....	74
<b>Tabla 5</b> Cronograma 02.....	75
<b>Tabla 6</b> Presupuesto 01 .....	76
<b>Tabla 7</b> Presupuesto 02 .....	77
<b>Tabla 8</b> Cuadro de exportaciones anuales de La Libertad .....	82
<b>Tabla 9</b> Formato de diseño .....	91
<b>Tabla 10</b> Formato de control de productos defectuosos .....	92

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1 Tipos de conocimientos</i> .....	35
<i>Figura 2 Espiral de conocimiento de Nonaka y Takeuchi</i> .....	35
<i>Figura 3 Validación 01</i> .....	79
<i>Figura 4 Validación 02</i> .....	80

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> <i>Generación de conocimiento</i> .....	45
<b>Gráfico 2</b> <i>Codificación, almacenamiento o integración del conocimiento</i> .....	48
<b>Gráfico 3</b> <i>Transferencia de conocimiento</i> .....	51
<b>Gráfico 4</b> <i>Utilización del conocimiento</i> .....	54
<b>Gráfico 5</b> <i>Cantidad exportada de la MYPE de calzados CAMS durante los años 2012 - 2014</i> .....	61
<b>Gráfico 6</b> <i>Modelo de Gestión de Conocimiento de Investigación de mercados</i> .....	63
<b>Gráfico 7</b> <i>Modelo de Gestión de Conocimiento para Marketing</i> .....	64
<b>Gráfico 8</b> <i>Modelo de Gestión de Conocimiento para Ventas</i> .....	65
<b>Gráfico 9</b> <i>Modelo de Gestión de Conocimiento para Logística</i> .....	66

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Influencia de la Gestión del Conocimiento en la Competitividad del área exportadora de la MYPE Consorcio y Representaciones CAM’S E.I.R.L de la provincia de Trujillo, 2016 ” fue elaborada con el objetivo general de hallar la relación que existió entre la Gestión del Conocimiento y competitividad de la MYPE durante el periodo de exportación de los años 2012 al 2014.

Es sí que el tipo de estudio utilizado ha sido no experimental con un diseño de investigación ex post facto- transversal. El propósito de la presente investigación es ayudar a implementar una adecuada gestión del conocimiento dentro del área exportadora de la MYPE para que así se pueda mejorar la competitividad de la organización de manera general, esto se conseguirá a través de un check list, una entrevista al gerente y encuestas a los respectivos colaboradores del área.

La MYPE de calzados CAM’S diseña y elabora calzados con cuero 100%. Al principio su producción era para mercado nacional, sin embargo, luego se les presentó la oportunidad de poder exportar en 2 años. En este periodo de exportación, del 2012 al 2014, contó con 07 colaboradores dentro del área exportadora, desempeñando cada uno diferentes funciones no establecidas.

*Palabras clave* : gestión del conocimiento , competitividad, área exportadora , calzado, mype



## ABSTRACT

The present research entitled "Influence of Knowledge Management in the Competitiveness of the export area of the MSE Consortium and Representations CAM'S EIRL of the province of Trujillo, in 2016" was elaborated with the general objective of finding the relation that existed between the Knowledge Management and the competitiveness of the MSE during the export period of the years 2012 to 2014.

Thus, the type of study used has been non-experimental with an ex post facto-transversal research design. The purpose of this research is to help implement proper management of knowledge within the export area MSEs so that can improve the competitiveness of the organization in general, this will be achieved through a check list, an interview Manager and surveys to the respective collaborators of the area.

The MSEs of CAM'S footwear designs and manufactures shoes with 100% leather. At first their production was for the national market, however, then they were presented the opportunity to be able to export in 2 years. In this period of export, from 2012 to 2014, it had 07 collaborators within the export area, each performing different functions not established.

*Keywords* : management of knowledge , competitiveness , export area , shoes, mse

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

### Referencias Bibliográficas:

- Alburqueque Alejabo, G. (2012). Variables del desarrollo empresarial para mejorar la competitividad de las mypes del sector comercio en el distrito de Trujillo perío 2012. Trujillo, Perú.
- American Institute for Cooperation on Agriculture. (1999). <http://www.iica.int/en>. Recuperado el junio de 2016, de <http://repiica.iica.int/docs/B0241e/B0241e.pdf>
- Canals Parera, A. (Julio de 2003). La Gestión del Conocimiento. Barcelona.
- Chiesa de Negri, C. (2005). Las cinco pirámides del marketing relacional. Barcelona: Deusto.
- Crespo, G. O. (2011). Gestipolis. Recuperado el 2016, de <http://www.gestipolis.com/una-definicion-de-calidad/>
- Del Moral Bueno, A., Pazos Sierra, J., Rodríguez Fernández, E., Suárez Garaboa, S., & Aradas, A. R.-P. (2007). Gestión del Conocimiento. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Ecured. (2012). Ecured. Obtenido de Ecured: [http://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n\\_del\\_conocimiento](http://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n_del_conocimiento)
- Estrada, S., & Dutrénit, G. (Diciembre de 2007). <http://www.uff.br/>. Recuperado el Abril de 2016, de [http://www.uff.br/engevista/2\\_9Engevista4.pdf](http://www.uff.br/engevista/2_9Engevista4.pdf)
- Garmendia, J. A. (2007). [www.teleley.com](http://www.teleley.com). Recuperado el Abril de 2016, de <http://www.teleley.com/revistaperuana/ochoa-66.pdf>
- Garza Ojeda, E. F. (01 de Marzo de 2007). Gestipolis. Obtenido de <http://www.gestipolis.com/estrategias-y-ventajas-competitivas/>
- Gaviria Velásquez, M. M. (Enero de 2008). Gestión del conocimiento y comunidades de práctica en laboratorios de investigación del polo científico Grenoblés en Francia. Red Universidad de Antioquia.
- Gomez Gras, J. M. (1997). Estrategias para la competitividad de la MYPE.
- Hill, C. W., Jones, G. R., & Schilling, M. A. (2015). Administración estratégica. Teoría y casos: un enfoque integral. Cengage Learning Editores.
- ITIL FOUNDATION, G. d. (s.f.). ITIL FOUNDATION . Obtenido de [http://itilv3.osiatis.es/transicion\\_servicios\\_TI/gestion\\_conocimiento/introduccion\\_objetivos.php](http://itilv3.osiatis.es/transicion_servicios_TI/gestion_conocimiento/introduccion_objetivos.php)
- Lattuf, Z. L. (Junio de 2012). <http://www.eumed.net>. Recuperado el 15 de Abril de 2016, de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/indice.htm>

- María Huete, L. (2001). La fidelización de clientes y empleados. La inteligencia emocional en los negocios. Lima: Fondo Editorial de la Universidad de Ciencias Aplicadas UPC y El Comercio .
- Otter, T., & Cortez, M. (Diciembre de 2003). Gestión del Conocimiento . Concepto , Ideas y Conocimiento. Lima, Perú.
- Pajares Vigo, M. G., & Tamayo Alayo, P. J. (2014). Influencia de la competitividad empresarial en la internacionalización de las empresas de calzado participantes del programa Ruta Exportadora 2014 de PROMPERÚ en la provincia de Trujillo. Trujillo.
- Paternina, F. D. (Diciembre de 2010). Recuperado el Abril de 2016, de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/93-347-1-PB.pdf
- Pereda Marín, S., & Berrocal Berrocal, F. (2006). Gestión de Recursos Humanos por Competencias. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces S.A.
- Pinto Prieto, L. P., Becerra Ardila, L. E., & Gómez Flores, L. C. (2010). Gestión de conocimiento y la relación entre la administración.
- Porter, M. E. (2002). Estrategia competitiva: técnicas para el análisis de la empresa y sus competidores. Piramide. Obtenido de <http://www.emprendepymes.es/las-cinco-fuerzas-competitivas-de-porter/>
- Revista Electrónica Redes de Ingeniería. (2014). Modelos de Gestión del Conocimiento que integren.
- Robinat Rivadulla, J. R. (2004). La gestión y relación con los clientes. Barcelona: Océano.
- Rodríguez Rovira, J. (Marzo de 1999). La gestión del conocimiento: una gran oportunidad. Obtenido de [http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1999/marzo/la\\_gestion\\_del\\_conocimiento\\_una\\_gran\\_oportunidad.html](http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1999/marzo/la_gestion_del_conocimiento_una_gran_oportunidad.html)
- Rubio, L., & Baz., V. (2004). El poder de la competitividad. México.
- Thompson, I. (2008). Promonegocios. Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>
- Vargas Merino, J. A. (2012). La gestión del conocimiento y la influencia en la fidelización de los clientes de las MYPES del sector calzado del distrito de El Porvenir, Trujillo año 2012. Trujillo.
- Villavicencio, J. M. (2006). Factores Críticos para el Desempeño Exportador de las Pymes. TEC Empresarial, 32-37.