



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“FACTORES DEL KNOW HOW EN LA EMPRESA
SERVICIOS AUTOMOTRICES DEL NORTE S.R.L. EN
CAJAMARCA PARA EL AÑO 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Luis Miguel, Bardales Manya

Bach. Fausto Manuel, Llovera Culqui

Asesor:

Ing. Cristhian Paúl Céspedes Ortiz, MBA

Cajamarca - Perú

2019

DEDICATORIA

En primer lugar, gracias a Dios por brindarnos la sabiduría, pues dichoso es quien la encuentra. A mis padres y hermanos quienes con un apoyo incondicional estuvieron presente en este largo camino de la vida y de formación universitaria. A mis amigos y docentes que, con ánimo y buen corazón, transmitieron sus conocimientos de manera singular.

Bach. Luis Miguel, Bardales Manya.

Esta investigación está dedicado en primer lugar a Dios, porque todo lo puedo en cristo que me fortalece. A mis padres y hermanos que siempre confiaron en mí, brindándome, sus consejos y cariño. A Yesica y Cesar por brindarme su apoyo incondicional y siempre me han guiado por el sendero de la vida, y han contribuido con el cumplimiento de mis metas.

Bach. Fausto Manuel, Llovera Culqui.

AGRADECIMIENTO

A Dios, que nos dio la sabiduría y el entendimiento para concluir el presente proyecto de investigación. A nuestros padres y hermanos por confiar y creer en nosotros brindándonos su apoyo incondicional. A nuestros docentes por compartir sus conocimientos, acompañarnos en este reto y lograr ser mejores profesionales. A nuestros amigos y compañeros que contribuyeron con el desarrollo de la investigación.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	28
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	34
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	53
REFERENCIAS.....	61
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estadísticos de fiabilidad.....	33
Tabla 2 La información que reciben de los altos mandos, es precisa.....	36
Tabla 3 Los colaboradores Adquieren el conocimiento a través de la experiencia.	37
Tabla 4 Las herramientas informáticas contribuyen en la transferencia del conocimiento.....	38
Tabla 5 Los colaboradores tiene la capacidad de convertir el conocimiento en información.	39
Tabla 6 Los colaboradores generan su propio conocimiento y lo utiliza en sus funciones.....	41
Tabla 7 Para los colaboradores es fácil crear el conocimiento a través de la experiencia.	42
Tabla 8 Los colaboradores pueden realizar sus funciones sin necesidad de un supervisor.....	43
Tabla 9 Los colaboradores reciben capacitación antes de ingresar a laborar en sus funciones.	45
Tabla 10 Es fácil transmitir conocimientos en el entorno laboral, considerando su experiencia.....	46
Tabla 11 La información de los mandos superiores, sirve para realizar un trabajo eficientemente. ..	47
Tabla 12 Las reuniones dentro de la empresa son necesarias para la transferencia de conocimientos.	48
Tabla 13 Se clasifica y conserva la información para posible transferencia del conocimiento.	50
Tabla 14 Los colaboradores producen o transfieren el conocimiento para los demás.....	51
Tabla 15 El conocimiento adquirido por los superiores para lograr los objetivos de la empresa.	52
Tabla 16 Operacionalización de la variable Know How.....	68
Tabla 17 Matriz de Consistencia.....	70
Tabla 18 Generar actividades que crean conocimientos para ejecutar eficientemente su cargo.	71
Tabla 19 Adquisición del conocimiento a través de la práctica dentro la empresa.	72
Tabla 20 Las prácticas laborales, contribuyen para la transmisión del conociendo.....	73
Tabla 21 El conocimiento para compartir con los demás, dentro de su área de trabajo.	74
Tabla 22 El Internet para ampliar y adquirir nuevos conocimientos, y aplicarlos en la empresa.	75
Tabla 23 Los cursos online le ayudaría a desarrollar mejor sus conocimientos.....	76
Tabla 24 La empresa donde usted labora, realiza capacitaciones.....	77
Tabla 25 Asistencia a las capacitaciones que se realiza en la empresa.....	78
Tabla 26 El conocimiento que adquiere de su líder, sirve para mejorar la empresa.	79
Tabla 27 La información de los mandos superiores, sirve para realizar tu trabajo eficientemente. ...	80
Tabla 28 Evaluaciones de conocimiento dentro la empresa.	81
Tabla 29 El uso de las herramientas informáticas para transferir conocimientos en empresa.....	82
Tabla 30 Adquisición del conocimiento en las reuniones que se realizan dentro de la empresa.	83
Tabla 31 Contribución con la información en el almacenamiento de datos de la empresa.....	84
Tabla 32 Necesidad para almacenar información en base de datos para ser trasferidos a otros colaboradores.....	85

Tabla 33 Barreras dentro de los trabajos en equipo para que se produzca una adecuada gestión del conocimiento.	86
Tabla 34 El uso eficientemente del conocimiento que transmite el gerente en la empresa.....	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 La información que reciben de altos mandos es precisa en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.	36
Figura 2 Conocimientos adquiridos a través de la experiencia en los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.	37
Figura3 Las herramientas informáticas contribuyen en la transferencia del conocimiento en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.	38
Figura 4 La capacidad de convertir el conocimiento de su entorno laboral en información.....	40
Figura 5 Los colaboradores generan su propio conocimiento y lo utiliza normalmente en sus funciones diarias en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.....	41
Figura 6 Para los colaboradores es fácil crear el conocimiento a través de la experiencia en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.	42
Figura 7 Los colaboradores, donde pueden realizar sus funciones sin necesidad de un supervisor en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.....	44
Figura 8 Colaboradores que reciben capacitación antes de ingresar a laborar en sus funciones en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.....	45
Figura 9 Es fácil para los colaboradores transmitir los conocimientos dentro de su entorno laboral, considerando su experiencia en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.	46
Figura 10 La información que brindan los mandos superiores, de la gestión del conocimiento, sirve para realizar el trabajo eficientemente en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.....	47
Figura 11 Las reuniones que se realizan dentro de la empresa son necesarias para la transferencia de conocimientos a los colaboradores.	49
Figura 12 Los colaboradores clasifican y conservan la información para hacer posible la transferencia del conocimiento en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.....	50
Figura 13 Los colaboradores producen o transfieren el conocimiento necesario para los demás colaboradores de empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.....	51
Figura 14 Los colaboradores utilizan los conocimientos adquiridos por sus superiores para lograr los objetivos de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.	53
Figura 15 Generar actividades diarias que crean conocimientos para ejecutar eficientemente su cargo.	71
Figura 16 Adquisición del conocimiento a través de la práctica y de las funciones que desempeña dentro la empresa.	72
Figura 17 Las prácticas laborales, dentro de la organización, contribuyen de manera eficiente para la transmisión del conociendo.....	73
Figura 18 Adquisición del conocimiento para compartir con los demás colaboradores dentro de su área de trabajo.....	74

Figura 19 El Internet para ampliar y adquirir nuevos conocimientos, y aplicarlos en la empresa.	75
Figura 20 Los cursos online le ayudaría a desarrollar mejor sus conocimientos.	76
Figura 21 La empresa donde usted labora, se realiza capacitaciones.....	77
Figura 22 Capacitaciones que se realiza en la empresa.	78
Figura 23 El conocimiento que adquiere de su líder, sirve para mejorar la empresa.	79
Figura 24 Información que brindan los mandos superiores, en relación a la gestión del conocimiento, te sirve para realizar tu trabajo eficientemente.	80
Figura 25 Evaluaciones de conocimiento dentro la empresa.	81
Figura 26 El uso de las herramientas informáticas para transferir conocimientos dentro de la empresa.	82
Figura 27 Adquisición del conocimiento en las reuniones que se realizan dentro de la empresa.	83
Figura 28 Contribución con la información en el almacenamiento de datos de la empresa.	84
Figura 29 Necesidad para almacenar información en base de datos para ser trasferidos a otros colaboradores.....	85
Figura 30 Barreras dentro de los trabajos en equipo para que se produzca una adecuada gestión del conocimiento.	86
Figura 31 El uso eficientemente del conocimiento almacenado que le transmite el gerente en la empresa.....	87

RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo dar a conocer los factores del Know How que intervienen en los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. en Cajamarca para el año 2018. Durante los últimos años en las investigaciones de la transmisión del conocimiento quedaron muchas interrogantes; de qué manera se trasmite o se transfiere para su adecuada gestión, lo mencionado anteriormente es el motivo de la presente investigación. Dicha investigación es descriptiva, básica mixta, con un diseño de investigación no experimental transversal.

Para la obtención de los resultados del estudio se tomó a 35 colaboradores del área administrativa y operativa, asimismo se utilizó el cuestionario como instrumento el cual está conformado por 31 preguntas, donde se empleó la escala de Likert. La validez y fiabilidad estuvo debidamente demostrada a través de los valores del Alpha de Cronbach, que tuvo un resultado positivo alto del 0.816, el cual está dentro del rango aceptable porque tiende acercarse a 1, afirmando que los ítems son consistentes, luego los datos fueron procesados en el software SPSS IBM 24.

Los resultados demuestran que, el factor más importante del Know How es la transferencia del conocimiento, que consiste en que los altos mandos superiores transmiten el conocimiento preciso y apropiado a sus colaboradores alcanzando un 80%. Proporcionando así valor y ventaja competitiva a la empresa, de manera que, los ejecutivos conviertan el conocimiento en información, para transmitir a los demás colaboradores adecuadamente y estos lo utilicen en sus funciones.

Palabras clave: Know How en una empresa, transmisión del conocimiento, saber hacer, adquirir conocimientos.

ABSTRACT

This research study aimed to raise awareness of the Know How factors involved in the employees of the company Servicios Automotrices del Norte S.R.L. in Cajamarca for the year 2018. During the last years in the investigations of the transmission of knowledge many questions remained; How it is transmitted or transferred for proper management, the aforementioned is the reason for the present investigation. This research is descriptive, mixed basic, with a transversal non-experimental research design.

To obtain the results of the study, the total population was taken as a sample, made up of 40 collaborators, where the questionnaire was used as an instrument which consists of 31 questions, where the Likert scale was used. The validity and reliability was duly demonstrated through the values of Cronbach's Alpha, which had a positive result of 0.816, which is within the acceptable range because it tends to approach 1, stating that the items are consistent, then the data were processed in the IBM 24 SPSS software.

The results show that, the most important factor of Know How is the transfer of knowledge, which is that senior managers transmit accurate and appropriate knowledge to their employees reaching 80%. Thus providing value and competitive advantage to the company, so that executives turn knowledge into information, to transmit to others properly collaborated and they use it in their functions.

KEY WORDS Know How in a company, Know How transfer, Know How, acquire Know How.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En los últimos cinco años en el panorama mundial la palabra Know How ha ido modificándose a través de las diferentes herramientas utilizadas en las diversas organizaciones, tal es el caso de la empresa Belatrix desarrolladora de software, a dicha empresa le costaba encontrar programadores formados y con experiencia en el campo. Y por esta razón, la empresa decidió poner en marcha un programa propio de entrenamiento y, tras los buenos resultados, al poco tiempo empezaron a ofrecer a otras empresas que buscaban mejorar sus sistemas de capacitación de empleados. Belatrix es un buen ejemplo de cómo algunas empresas logran utilizar su Know How para generar una nueva unidad de negocio a parte de su actividad principal. Es así que la empresa argentina demostró que al utilizar el Know How logro mejores resultados, tanto a nivel de rentabilidad y productividad de la empresa (Goldschmidt, 2017, p. 24).

Por otra parte, TCS Brasil comenzó sus actividades en 2002, combinando el Know-How en la implementación de metodologías en TI con la creatividad y el conocimiento de mercado de los profesionales brasileños. En poco más de seis años de actuación en el país, la compañía ha alcanzado grandes logros. Entre ellos, y de acuerdo con un estudio realizado en 2009 por las consultoras IDC y A.T. Kearney, obtuvo la clasificación entre los diez mayores exportadores de servicios de TI de Brasil (Services, 2017, p. 123).

Asimismo, se puede determinar que las empresas a nivel de Latinoamérica han llegado a obtener mejores resultados utilizando la transferencia del conocimiento y la retención del talento humano, esto puede generar entre un 25% y un 85% de incremento en los beneficios de la empresa. Mantener el Know How en la empresa es vital para conseguir los objetivos financieros a final de año. Las empresas capaces de retener a sus mejores empleados serán capaces de maximizar sus beneficios. (Edenred, 2015, p. 37).

Por lo tanto, el Perú no está ajena a esta realidad ya que si bien es cierto no es en su totalidad, ciertas empresas han arriesgado a utilizar nuevas herramientas y estrategias del conocimiento para realizar una adecuado Know How este es el caso de la empresa Inca Kola, cuando el presidente de su directorio llamado Johnny Lindley quien quería lograr una cultura fuerte de identificación, no solo entre la gente más cercana, sino que

trascienda fuera de casa. Él supo que hacer y tomar una decisión valiente, asoció la bebida al sentimiento de un país, Décadas antes de las campañas de la Marca Perú, de la explosión de la gastronomía, de la avalancha blanquirroja en infinidad de productos y servicios, una bebida de color amarillo supo asociarse al ADN del Perú. Inca Kola se hizo infaltable en la mesa de las familias, antes que el pollo de San Fernando, en el verano antes que los helados de Donofrio y deseable si vivías en el extranjero antes que una Cusqueña o algún restaurante peruano de Gastón (Vela, 2014, p. 6).

Por otro lado, Alejandra (2012) hace mención que dentro del territorio nacional algunas empresas han ido implementando el Know How con la finalidad de ir creando estrategias de valor basándose en la información, estos han buscado dar a conocer la transmisión del conocimiento de los colaboradores a colaboradores consolidado así su importancia para lograr las metas planteadas dentro del área donde se desenvuelven.

Además, en nuestra región se ha identificado que la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. tiene una carencia para transmitir el conocimiento tácito en explícito, esto se debe a que la información que ellos comunican lo realizan de forma oral, mediante charlas, mediante la observación, creando que dicho conocimiento no llegue adecuadamente al colaborador. Considerando que es de vital importancia, conocer el qué hacer dentro de la empresa, para que cada colaborador tenga los conocimientos y herramientas necesarias para que resuelva quejas y brinde un excelente servicios a los clientes y estos estén satisfechos y fidelizados con el servicio y la información que reciben, ya que la empresa se dedica a la venta de vehículos motorizados de alto valor, que incorporan los estándares mundiales más exigentes en tecnología y seguridad personal, así como el servicio técnico de excelencia para las marcas de automóviles más importantes del mercado.

Por otro lado, se ha podido evidenciar a través de un análisis exhaustivo de investigaciones referente a la variable a nivel internacional, nacional y local. Tal como se muestran a continuación.

1.1.1. Antecedentes

1.1.1.1. Antecedentes Internacionales

Según Torres y Lamenta (2015) en su artículo, la gestión del conocimiento y los sistemas de información en las organizaciones, menciona que, en la actualidad, el conocimiento y la información son considerados recursos de vital importancia para las organizaciones, por ello algunas de ellas se han dado cuenta que la creación, transferencia y gestión del conocimiento son imprescindibles para el éxito. Donde especifican que, es importante que las empresas identifiquen y analicen el conocimiento disponible, planifiquen y controlen las acciones para generar activos de conocimientos que permitan alcanzar objetivos organizacionales. Los autores buscan evidenciar la gestión del conocimiento como fuente transformadora para las organizaciones con el uso de los sistemas de información.

Así pues, Vargas y Moreno (2015) en su artículo la Gestión del Conocimiento en las Organizaciones, afirma que, no basta con que la empresa sea rica en conocimientos, ni siquiera que tenga una alta capacidad para generarlo. Se hace preciso que, además de contar con el conocimiento adecuado, cuente con sabiduría y habilidad para aplicarlo de la forma más conveniente para alcanzar los objetivos organizacionales. Destacando que, la importancia de la Gestión del conocimiento radica en tres aspectos importantes como: la obtención del conocimiento, asimilación del conocimiento y transferencia del conocimiento.

Donde especifican que el aprendizaje se desarrolla mediante, las capacitaciones, conferencias laborales, información mediante módulos, permitiendo que el colaborador identifique la técnica más adecuada para su apropiada utilización y respectivo aprendizaje.

Asimismo, Almudena (2014) en su estudio, la transferencia de conocimiento tácito como fuente de ventaja competitiva para las empresas multinacionales, menciona que el proceso de globalización en el ámbito empresarial ha hecho que muchas organizaciones amplíen su actividad alrededor del mundo, llevando sus modelos de negocio a diferentes entornos y contextos. El autor hace

referencia al desarrollo de capacidades organizativas que faciliten la transferencia de conocimiento en las organizaciones multinacionales a través de los propios empleados, determinando factores que facilitan y dificultan dicha transmisión. Logrando que las empresas mejoren su calidad de toma de decisiones mediante la transferencia del conocimiento para obtener mejores resultados, mayor productividad y por lo tanto mayor rentabilidad.

Además, Según Stewart (2014) “El capital intelectual está constituido de "materia gris" conocimientos, información, propiedad intelectual, experiencia un material que puede utilizarse para crear riqueza." Las personas, los conocimientos que tienen forman el poder intelectual colectivo de la organización. Entre los elementos constitutivos del capital intelectual, se pueden citar también, la infraestructura de redes, la fidelidad de los clientes. Estos elementos raras veces se miden y su curva de crecimiento no se sigue ni se cuida correctamente como debería serlo en el marco de una estrategia de crecimiento organizacional.

Según Baiget (2014) en su tesis doctoral el Rol del Conocimiento Propio para la Creación de Valor en una Economía Global, hace mención de la perspectiva de la empresa basada en el Conocimiento (Knowledge Based View of the Firm), como evolución a este nuevo contexto de paradigmas anteriores, como la empresa basada en recursos (Resources Based View of the Firm), dinamiza unas corrientes de pensamiento a la vez que implica unas nuevas prácticas empresariales que se retroalimentan entre sí.

Según Rodríguez (2013), “menciona que en los últimos años el desarrollo del Know How a nivel internacional, ha dado un valor imprescindible y un impulso valioso para la dirección de las empresas. Sin embargo, muchas empresas guardan en secreto el saber cómo hacer algo, ya que esto les permite competir en este amplio mercado”.

Al mismo tiempo, Pereira (2013) menciona en su blog “Mercadeo” que, el Know How es un término que empieza a desarrollarse en los Estados, aproximadamente por el año 1838 y se extendió de una manera rápida a otros

países industrializados como Inglaterra y Alemania. Debido a los extraordinarios avances industriales y cambios tecnológicos que ocurre en el mundo y en particular en las organizaciones.

Luego de muchas redefiniciones a lo referente en el acopio de la transferencia del conocimiento, para Tabieres (2013) en el artículo de investigación crecimiento a partir del conocimiento, menciona que a nivel mundial los países industrializados centran el conocimiento científico en innovación y tecnología, y es por ello que el Know How es importante para operar en los mercados y laborar en nuevos procesos y crear productos de acuerdo a las características que uno desea.

Para Charan (2012) El Know How es lo que distingue a los líderes de los demás, con un buen desempeño, de los que producen resultados, es el sello distintivo de los que saben lo que hacen, aquellos que ayudan a acumular valor a la empresa de largo alcance y aquellos que logran alcanzar metas a corto plazo.

Cada año se duplica la cantidad de conocimiento que existe en el mundo y ha comenzado a gestarse la era en la cual las personas y las organizaciones se caracterizarán porque su principal activo será el conocimiento. Peter Drucker (2012) denomina a ésta como la cuarta revolución: la de la información. Recordamos que la primera fue el invento de la escritura en Macedonia hace unos cinco mil años, luego vino el invento del libro escrito, en la China en el año 1300 a.c., la tercera revolución fue el invento de la prensa y el tipo móvil, por Gutemberg en 1454.

Del mismo modo, Quiroga (2012) en el estudio Comunicación, clima y cultura organizacional para la gestión del conocimiento. Pymes metalmecánicas de Cali, realiza una investigación donde presenta al clima, cultura y comunicación organizacional como variables gerenciales que facilitan los resultados empresariales y que generan competencias distintivas y ventajas competitivas, mediante la gestión del conocimiento para la innovación, con el uso apropiado de la información facilitada por las tecnologías de la información y comunicación.

Permitiendo que las organizaciones adopten variables que faciliten la adecuada gestión del conocimiento, con el uso óptimo de la información, para que las organizaciones puedan obtener mejores resultados y logren sus objetivos.

Sin ir tan lejos, en Colombia tenemos un ejemplo del Know How, para Plazas (2011) en el artículo “el Know How dentro de los contratos de franquicia en Colombia” menciona que el éxito en las empresas de bienes y servicios se debe a múltiples factores, que van desde el personal de trabajos, hasta la tecnología que se le incorpora otros aspectos, que juntos forman y constituyen ventajas sobre los competidores. Podemos considerar que estas ventajas o valor agregado permiten que una empresa logre adquirir un buen posicionamiento.

Asimismo, Valencia (2011) en el estudio Modelo de generación y transferencia de conocimiento para los procesos de dirección y gestión humana en pymes del sector cárnicos de la ciudad de Cali, propone un modelo en el cual se genere y transfiera conocimiento para los procesos de dirección y gestión del sector, y que sirva para la toma de decisiones.

Logrando que las empresas mejoren su calidad de toma de decisiones mediante la transferencia del conocimiento para obtener mejores resultados, mayor productividad y por lo tanto mayor rentabilidad.

De la misma manera, López (2011) en la tesis Aprendizaje Colaborativo para la Gestión de Conocimiento en Redes Educativas en la Web 2.0, estudia los beneficios que aportan las redes de aprendizaje colaborativo en la creación y gestión de conocimiento en comunidades educativas Web 2.0. En la cual diseñó, desarrolló e implementó intranets para la gestión del conocimiento en España. Esta plataforma actuó como un gestor de contenidos donde se acumuló experiencias y elementos de conocimiento.

El conocimiento en la transferencia De la información y las tecnologías es un factor muy influyente para que la organización cumpla con sus objetivos, los conocimientos tecnológicos deben ser producto de acumulación de saberes y recursos para ser compartido con los demás.

Por otra parte, Rodríguez y Cueva (2010) en el estudio Gestión del conocimiento: Modelos y tecnologías caso: Universidad Técnica Particular de Loja UTPL, realizó un modelo de gestión del conocimiento (GC) que consta de cinco procesos no necesariamente secuenciales (Identifica, selecciona, transfiere, utiliza, almacena el conocimiento) que funcionan sistémicamente formando una espiral. Por cada iteración se genera nuevo conocimiento, el mismo que pasa a formar parte del activo intangible. Con base en el modelo de creación de conocimiento de Nonaka & Takeuchi, el modelo de GC propuesto empieza a generar conocimiento con la interacción de procesos y componentes, llevándose a cabo la conversión del conocimiento de una manera implícita.

Asimismo, Rios (2010) En el artículo sobre los nuevos modelos comerciales en la contratación internacional de marcas, patentes y Know How, menciona que el Know How se puede construir y transmitir, hasta incluso se pueden crear reglas y procedimientos, ya que las personas que laboran en cada una de sus organizaciones van desarrollando sus conocimientos y perfeccionándolos más allá de lo que la empresa les designa, incorporando nuevos aspectos que pueden ser transmitidos o comercializados. El autor menciona que todo ello viene a constituir el Know How en las empresas.

1.1.1.2. Antecedentes Nacionales

Para Peláez y Vargas (2018) en su tesis Importancia de la Gestión del Conocimiento para la continuidad y competitividad de las empresas familiares, en etapa de madurez, en Lima Metropolitana. Para crecer y sobrevivir en el entorno actual, es necesario que el conocimiento emprendedor sea transmitido a las siguientes generaciones. Al analizar la forma en que se aplica la gestión del conocimiento en las empresas familiares, se encontró que se produce y transmite de manera tácita y explícita.

En las empresas en estudio, el conocimiento que se gestiona resulta ser de influencia positiva dado que se evidencia una fuerte relación entre generación y transmisión de conocimiento y los recursos organizacionales que permiten a la empresa mantener o mejorar, en consecuencia, la empresa sufrirá tendrá menos

conflictos internos, se mantendrá estable, habrá impulso en su crecimiento y podrá enfrentar al mercado actual, manteniéndose sostenible en el tiempo.

Además, Pacheco (2018) afirma que en la actualidad el Perú se consolida como referente importante para la inversión de capital extranjero. Este hecho conlleva a la necesidad de estar a la vanguardia con los instrumentos jurídicos que regulan las relaciones entre los sujetos de derecho. En este escenario aparece el contrato de Know How como una herramienta jurídica que poseen las empresas y “los creadores” para proteger su conocimiento y creatividad, sus procesos inventivos y, en general. El autor define al tema como un acuerdo por el cual una persona natural o jurídica, transfiere conocimientos para solucionar problemas.

Así pues, la gestión del conocimiento ha ido evolucionando en diferentes partes del mundo, y en el Perú también es considerado por muchos expertos como el capital intelectual más valioso para las organizaciones. Gómez (2014) hace referencia al Know How como un recurso intangible que, si se gestiona estratégicamente, con el tiempo se puede lograr una ventaja competitiva que viene a ser un valor agregado en la organización. Asimismo, el Conocimiento permite identificar los criterios principales de una empresa, aquellos de los cuales dependen su supervivencia y sobre todo su competitividad.

Por otro lado, Ernst & Young iniciaron su programa de Gestión del conocimiento a inicios de 1994. Desde ese entonces cuenta con un equipo de 300 personas alrededor del mundo dedicadas al tema. La orientación dada por E&Y está enmarcada en 'compartir experiencias': los consultores aprovechan lo que aprenden sus pares al resolver determinado problema de un cliente, y aplican ese conocimiento a problemas similares de otros clientes. Esto ocurre claramente, por ejemplo, en la instalación de una solución SAP.

Asimismo, Jiménez (2013) en su tesis, plan de Know How para el desarrollo del área comercial en las mypes de lima sur – 2012, afirma que el Know How conocido como gestión del conocimiento del talento humano, se define como lo que distingue a los líderes de buen desempeño, los que producen resultados de los demás, con el fin de elevar la rentabilidad de la propia empresa para el incremento

de su participación en el mercado. Donde dio como resultado que al aplicar el Know How ayudara al desarrollo mayor de la gestión del talento humano que se desempeña dentro del área, permitiendo obtener resultados rentables y competitivos.

1.1.1.3. Antecedentes Locales

Por otro lado, a nivel regional y local se encontró información referente al Conocimiento. Así lo menciona Saldaña (2017) en su investigación Gestión del conocimiento en empresas constructoras Cajamarquinas, Donde señala que el estudio busca examinar las formas cómo las empresas usan, transfieren o almacenan la información y conocimiento en sus organizaciones; así como, las formas de aprendizaje dentro de la empresa, porque en la actualidad no solo se concentran en generar ventas, sino que el conocimiento toma un valor importante.

Es por ello que en las empresas constructoras Cajamarquinas se desarrollan algunos procesos y actividades relacionadas con la gestión del conocimiento, siendo posible aplicar la metodología propuesta para así capturar experiencias y conocimientos que provienen de proyectos anteriores, luego procesarlos y compartirlos dentro de las empresas.

Según Mendoza (2017) en su tesis influencia de la gestión del conocimiento en los procesos administrativos en la escuela académico profesional de ingeniería de sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca, busca establecer la relación entre la gestión del conocimiento y los procesos administrativos, considerando el activo más importante de las organizaciones. Dando como resultado que, la gestión del conocimiento influye directamente en los procesos administrativos, donde el conocimiento se almacena y transfiere oportunamente propiciando una cultura colaborativa.

Por otro lado, a nivel regional y local se encontró información limitada, porque el Know How es un término que se está implementando recientemente y tomando en cuenta en las diferentes organizaciones con la finalidad de convertir el conocimiento en información.

1.1.2. Bases Conceptuales

De la misma manera podemos establecer que las teorías que defienden, sustentan o justifican a la variable de estudio están directamente relacionadas con Cárcel (2013) en su investigación Principios básicos de la Gestión del Conocimiento y su aplicación a la empresa industrial en sus actividades tácticas de mantenimiento y explotación operativa, da a conocer las barreras, facilitadores y repercusiones que ofrecen la gestión del conocimiento industrial, en especial entre los profesionales de oficios donde se desenvuelven con un alto grado de conocimiento tácito y con una gran dependencia de la empresa de estos profesionales.

Aunque el conocimiento y su gestión es, y ha sido, estudiado en profundidad, especialmente desde la década de los 90 del siglo pasado, sobre todo para la gestión estratégica, innovación, comercio, o administración de las empresas, todavía quedan muchos interrogantes en cómo se articula o se transfiere y las barreras para su gestión, principalmente cuando hablamos de las actividades tácticas internas, en las que afectan a personal que podríamos llamar de “oficios”, tales como el mantenimiento y montajes industriales o explotación y conducción de las instalaciones.

Asimismo por las peculiaridades propias que se han dado normalmente en este tipo de actividad en el interior de la empresa, el conocimiento de estas personas está fuertemente basado en su experiencia (fuerte componente tácito), difícil de medir y articular, y sin embargo, en numerosas ocasiones, esta brecha de la información-conocimiento, puede suponer un alto coste para la empresa (muchas veces asumido como algo inevitable) debido al incremento de tiempos de parada de producción y servicios, pérdidas de eficiencia energética, o tiempo de acoplamiento de nuevo personal a estas áreas.

1.1.2.1. Definición del Know How

Para definir el Know How existen muchos conceptos, es por ello que se tomó lo más relevante para nuestra investigación.

Según Lara (2012) Es también el conjunto de preparaciones técnicas y administrativas que son indispensables para llevar a cabo un proceso comercial. Es decir, es todo el conjunto de experiencias y procedimientos que han sido adquiridas por un empresario en la explotación de su negocio y que le han permitido alcanzar un cierto éxito en el sector.

Por otro lado, según López (2011) dice: El conocimiento tácito más conocido como el Know How derivado de la observación, las destrezas o capacidades técnicas, experiencia acumulada y conocimientos informales y conocimiento explícito, como vasos comunicantes, dando pie a diversas combinaciones en el conocimiento pertinente orientado al desarrollo empresarial se retroalimenta, originando nuevo conocimiento. Por otro lado, el Know How se define como fuentes de conocimientos que adquieren también por medio de las diferentes estrategias externas que se da en la empresa con la finalidad de compartir y crear nuevos conocimientos, donde no se establezcan límites al momento de desarrollar o adquirir los conocimientos.

Asimismo, el Know How es la acumulación de conocimientos que permite que una producción en el ámbito empresarial o industrial, se realice por medio del empleo de tecnología o procesos que son clave para que la empresa tenga éxito, es por ello que los conocimientos derivan de la observación, las destrezas o capacidades técnicas, experiencia acumulada y conocimientos mediante capacitaciones, charlas, videos o utilizando las diferentes plataformas que existen en la internet.

García (2010) afirma “la gestión del conocimiento se interpreta como el conjunto de procedimientos, reglas y sistemas destinados a captar, tratar, recuperar, presentar y transmitir los datos, informaciones y conocimiento de una organización.”

Así pues, el Know How es la captación y esta se puede realizar tanto desde el exterior como y a partir el interior de la organización, identificando de esta manera la información es transformada en conocimientos particulares en la empresa con el fin de llegar a los diferentes objetivos corporativos trazados cada año.

Matos (2010) dice: “El Know How es entendido como la totalidad de los conocimientos, del saber especializado y de la experiencia, volcados en el procedimiento y en la realización técnica de la fabricación de un producto.” El Know How también es entendido como una palabra formada que proviene del término inglés que desde el año de 1838 significa “saber cómo o saber hacer” es por eso que el uso de esta expresión exterioriza que una persona conoce como realizar las cosas por haber realizado previamente, esto quiere decir, que le a través experiencia facilita la capacidad o la habilidad para hacer algo.

Según Gómez y Soria (2005) dice: “Es el proceso sistemático que utiliza el conocimiento individual y colectivo de la organización orientado a potenciar las competencias organizacionales y la generación de valor en pro de obtener competitivas sostenibles.” Es decir, es el conocimiento que el colaborador adquiere en su ambiente donde labora, mediante diferentes factores que adapta durante su estadía en la organización. Es también Saber cómo; es decir tener conocimientos acerca de cómo hacer algo).

Según Aguilar (2004) menciona que, el saber cómo hacer se define como un conjunto de conocimientos empíricos que no pueden ser presentados con precisión en forma aislada, pero que cuando son puestos en práctica de una manera determinada, basada en la experiencia, facilitan al que los aplica la aptitud para obtener un resultado.

Por otra parte, se conceptualiza como el conjunto de competencias básicas distintivas de carácter intangible que permite crear y sostener una ventaja competitiva, a través de una formación de excelencia.

Según Nonaka y Takeuchi, (1999) lo define como: “Es la capacidad de una compañía para generar nuevos conocimientos, diseminarlos entre miembros de

la organización y materializarlos en productos, servicios y sistemas” El Know How se define Como realizar algo fácilmente y efectivamente, hace referencia a técnicas, habilidades, destrezas y alto nivel de conocimiento y tiene directa relación con la experiencia de cómo hacer algo de manera rápido y bien hecho. Asimismo, la palabra “saber cómo se hace alguna cosa” está referida al conocimiento, mas no al conocimiento universal de las cosas, si no hace referencia al conocimiento especializado, específico, técnico y para ejecutar en determinada empresa.

1.1.2.2. Tipos del Know How según Autores

1.1.2.2.1. Conocimiento según Polanyi

Según Polanyi (1958 y 1966), el conocimiento puede ser objetivo o explícito y tácito o implícito. Polanyi estableció la base fundamental donde se sustenta gran parte de la teoría sobre conocimiento. A continuación, se describirán conocimiento objetivo y conocimiento tácito según el autor.

El conocimiento objetivo es codificado y puede ser comunicado a través del lenguaje o de símbolos.

El conocimiento tácito es del mismo género que el conocimiento explícito, pero con una forma de abstracción que puede sólo ser conocida, evidenciada y comunicada a través de la acción. Es un conocimiento personal, no codificable y sólo comunicable a través de la actividad. Se produce aquí, por tanto, una inseparabilidad entre los procesos de creación y aplicación del conocimiento.

1.1.2.2.2. Conocimiento según Nonaka y Takeuchi

Nonaka y Takeuchi definen conocimiento explícito y conocimiento tácito, basados en la propuesta de Polanyi. A continuación, se describirán ambos tipos de conocimiento.

Conocimiento Tácito

Según Nonaka y Takeuchi (1995) dice: “El conocimiento tácito se produce por la interacción entre las personas, el compartir experiencias, se puede adquirir conocimientos tácitos sin usar el lenguaje, a través de la observación, la imitación y la práctica”.

Este tipo de conocimiento se desarrolla de manera natural o inconscientemente, al realizar cualquier movimiento. Se ejecuta y se implementa de manera mecánica sin darnos cuenta de su contenido, intuitivamente sin buscar explicación esto se adquiere mediante la observación y la asimilación, por tanto, este tipo de conocimiento es difícil de igualar, porque tiene un estilo único.

Por otro lado, según Roldán (2015) afirma que, el conocimiento tácito se halla en la esfera del inconsciente y se manifiesta en forma consciente cuando más lo necesitamos. Lo guía la intuición y es difícil de explicar con palabras. Este conocimiento aparece en un momento, de manera subrepticia y tenemos la habilidad de repetirlo sin pensar.

Conocimiento explícito

Por su parte el conocimiento explícito tiene forma y es sistemático. Puede ser fácilmente comunicado y compartido. A menudo es documentado, es articulado expresado y registrado con palabras, números, códigos, principios universales, formulas científicas y notas musicales (Roldán, 2015, p. 145).

Este conocimiento es fácil de transmitir y comunicar hacia otro colaborador o persona, se realiza mediante el internet, libros, soportes audiovisuales y orales y es el opuesto y muy diferente al conocimiento tácito.

Según Nonaka y Takeuchi (1995) “El conocimiento explícito tiene un orden estructurado, almacenado y distribuido con la finalidad de ser transmitido fácilmente entre los colaboradores y puede ser expresado con palabras y números representa solo la punta del iceberg”.

1.1.2.2.3. Tipos de conocimiento según Spender

Según Spender (1996), a partir de la distinción entre conocimiento tácito y explícito, y añadiendo una nueva dimensión, individual y social, crea una matriz que da lugar a cuatro tipos de conocimiento distintos: consciente, objetivo, automático y colectivo.

Conocimiento consiente (individual y explícito): es un conocimiento que puede ser reportado explícitamente por los individuos. Una teoría basada en conocimiento consciente confía en resolver el problema de agencia.

Conocimiento objetivo (social y explícito): es aquel conocimiento completamente explícito y difundido a través de la organización. Su arquetipo es conocimiento científico, pero debe ser localizado en las reglas y normas de las operaciones de la empresa.

Conocimiento automático (individual y tácito): es un conocimiento empleado para la creación, pero es incapaz de ser reportado.

Conocimiento colectivo (social y tácito): es un tipo de conocimiento que está inmerso en la práctica organizativa de la empresa. Comprende significados (cognitivo, afectivo, simbólico y cultural) y prácticas (comportamientos, rituales y rutinas organizacionales). Estando inmerso, el conocimiento colectivo es relativamente inamovible e históricamente contingente y, por lo tanto, relativamente inimitable.

1.1.3. Importancia del Know How

“Es importante señalar que el Know How se genera en las organizaciones por un proceso histórico que conlleva la creación de ideas diferenciadoras y que facilitan la competitividad frente a los demás” (Ríos, 2015, p. 25).

Según Magda (2013) menciona que, el Know How es comúnmente muy utilizado en el ámbito empresarial y de recursos humanos ya que su significado refiere a todas aquellas habilidades, destrezas, alto nivel de conocimientos y competencias adquiridas a través de la experiencia, que le permite a las personas

poder tener la capacidad de realizar las cosas de manera eficiente y en el caso de los negocios poder tener resultados exitosos.

Además, es de gran importancia tener como herramienta fundamental de trabajo al Know How (saber hacer) realizando una dinámica y segura transmisión del conocimiento. Considerando como principal e importante que el colaborador desarrolle y afiance sus habilidades, destrezas y conocimiento con el fin de que le permita transformar la información en conocimientos y llevar a la empresa a excelentes resultados.

1.1.4. Características del Know How

Zack (2003), menciona que la transmisión del conocimiento se caracteriza por:

Compartir y crear conocimiento, con la aplicación eficiente del conocimiento y la creación del conocimiento en la empresa: Asegurar que el conocimiento de una parte de la empresa sea aplicado a actividades de otras partes, asegurar el conocimiento en el tiempo con el fin de que la empresa se beneficie de la experiencia pasada, hacer posible que las personas de varias áreas de la organización se encuentren y colaboren para crear nuevo conocimiento, facilitar oportunidades e incentivos para la experimentación y el aprendizaje.

Establecer los límites del conocimiento, partiendo de que el conocimiento es producido y compartido a través de interacciones con diferentes colectivos (clientes, socios de alianzas, proveedores, competidores) la empresa basada en conocimiento no restringe los procesos de creación y aplicación del conocimiento, por lo tanto, sus límites de interacción son “borrosos” y dinámicos, esto se deriva de que la organización busca conocimiento dentro y fuera. En este último caso busca alianzas con quienes pueden ayudarle a aprender lo que necesita.

Desarrollar una estrategia de conocimiento, alineando los procesos de gestión del conocimiento con la estrategia de la empresa, esto significa que dichas empresas tienen su propia estrategia de conocimiento, que se define

en función de lo que la empresa sabe y lo que necesita saber. Por tanto, las empresas deben tratar de cerrar esos gaps recurriendo a fuentes internas y externas de conocimiento y más rápidamente que sus competidores.

Desarrollar una visión del conocimiento, es decir utilizar el conocimiento y el aprendizaje como criterios principales para evaluar cómo se organiza, qué hace, cómo se relaciona con los clientes, qué imagen proyecta, etc. Esto implica que la empresa analice cada operación desde el punto de vista del conocimiento.

Charnes (2001) indica que: el Know How se caracteriza y se basan en cuatro axiomas centrales:

El sentido de la responsabilidad compartida, el estímulo de la confianza; de la creatividad, de la flexibilidad, del compromiso y del sentido de pertenencia.

La definición de objetivos, la identificación de oportunidades y problemas. Esto es, utilizar en forma efectiva el conocimiento y capacidades institucionales para aprender de otros y desarrollar nuevas oportunidades.

La orientación, contribución a la integración de actividades y visiones. El acoger la diversidad propia de toda organización, pero a su vez valorar y reconocer la experiencia, autoridad, capacidad y pericia de cada persona.

La estimulación del aprendizaje colaborativo, es decir, el aprendizaje de habilidades de razonamiento que permite a las personas comprender, analizar, evaluar, sintetizar y aplicar la información que manejan.

El conocimiento que es adquirido por medio del aprendizaje en el nivel individual, se caracteriza y es considerado un stock, este conocimiento son flujos que produce la evolución, transformación y desarrollo de los mismos.

1.1.5. Dimensiones del Know How

Las dimensiones en la gestión del conocimiento según los estudios empíricos y teóricos Tarí y García (2009), que están relacionados directamente con el control de calidad, se pueden enumerar en las siguientes:

Creación de conocimiento (aprendizaje organizativo): Adquisición de información, disseminación de la información e interpretación compartida.

Trasferencia y almacenamiento de conocimiento (conocimiento organizativo): almacenar conocimientos.

Codificación, almacenamiento o integración del conocimiento: poner al alcance de todos los conocimientos organizativos, ya sea de forma escrita o localizando a la persona que lo concentra.

Aplicación y uso del conocimiento (organización de aprendizaje): trabajo en equipo, promover el dialogo, establecer sistemas para capturar y compartir el aprendizaje, relación entre distintos departamentos o áreas funcionales y compromiso con el aprendizaje.

De acuerdo a la investigación que realizo Bueno (2002), considera cuatro dimensiones que describen la trasmisión del conocimiento dentro de una organización. Cada una de estas dimensiones son:

Generación del conocimiento: estudia los procesos de adquisición de conocimiento externo y creación del mismo en las organizaciones, poniendo en acción los conocimientos poseídos por personas.

Transferencia del conocimiento: analiza los espacios de intercambio del conocimiento y los procesos técnicos o plataformas que lo hacen posible. Esta fase puede realizarse a través de mecanismos formales y/o informales de comunicación.

Utilización del conocimiento: la aplicación del conocimiento recientemente adquirido en las actividades rutinarias de la empresa.

1.2. Formulación del problema

¿Cuáles son los factores del Know How en la empresa Servicios automotrices del Norte S.R.L. en Cajamarca para el año 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar los factores del Know How en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. en Cajamarca para el año 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar los factores en la dimensión de la creación del conocimiento del Know How en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. en Cajamarca para el año 2018.

Determinar los factores en la dimensión de la Transferencia del conocimiento organizativo del Know How en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. en Cajamarca para el año 2018.

Determinar los factores en la dimensión del Almacenamiento del conocimiento organizativo del Know How en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. en Cajamarca para el año 2018.

Determinar los factores en la dimensión de la Aplicación y uso del conocimiento del Know How en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. en Cajamarca para el año 2018.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La investigación es: Tipo Básica con enfoque Mixto.

Según Valderrama (2002) afirma que la investigación básica, es conocida también como investigación teórica, pura o fundamental. Está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. Su característica principal es que realiza investigaciones originales, experimentales o teóricas, con la finalidad de obtener nuevos conocimientos.

Ruiz, Borboa & Rodríguez (2013) mencionan que, al utilizar el enfoque mixto, se entremezclan los enfoques cualitativo y cuantitativo en la mayoría de sus etapas, por lo que es conveniente combinarlos para obtener información que permita triangularla. Esta triangulación aparece como alternativa a fin de tener la posibilidad de encontrar diferentes caminos para conducirlo a una comprensión e interpretación lo más amplia del fenómeno en estudio.

2.2. Nivel de Investigación

El nivel de investigación es descriptivo, porque se describe, descomponen las dimensiones y sus elementos correspondientes a la variable a estudiar.

Según Namakforoosh (2005) menciona: “la investigación descriptiva es estudio para saber quién, donde, cuando, como y porque del sujeto del estudio. En otras palabras, la información obtenida en un estudio descriptivo, explica perfectamente a una organización del consumidor, objetos, conceptos y cuentas”.

2.3. Diseño de Investigación

Para Sampieri (2003), el diseño no experimental se divide tomando en cuenta el tiempo durante se recolectan los datos, estos son: diseño Transversal, donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado.

El diseño de la investigación es no experimental-Transversal, porque no se manipulará la variable, esta se mostrará en su contexto natural, además la recolección de datos se realizará en un único momento del tiempo.

2.4. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Población:

Según Icart, Fuentelsaz y Pulpón (2006) menciona, la población es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la componen, se habla de población finita y cuando no se conoce su número, se habla de población infinita.

Para la presente investigación la población está compuesta por 40 colaboradores de la empresa servicios Automotrices del Norte S.R.L. en el año 2018.

Muestra:

Según Icart, Fuentelsaz y Pulpón (2006) afirma que, la muestra es el grupo de individuos que realmente se estudiarán, es un subconjunto de la población. Para que se puedan generalizar los resultados obtenidos, dicha muestra ha de ser representativa de la población. Para que sea representativa, se han de definir muy bien los criterios de inclusión y exclusión, sobre todo, se han de utilizar las técnicas de muestreo apropiadas.

Dado que, la población es pequeña, la muestra está compuesta por 35 colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. en el año 2018 distribuidos dentro del área administrativa y operativa.

Para seleccionar a los 35 colaboradores se consideró el siguiente criterio de inclusión, se seleccionaron a los colaboradores del área administrativa y operativa, debido a que en esas áreas hay un mayor flujo de conocimientos. Asimismo, en el criterio de exclusión, no se tomó en cuenta a cinco colaboradores porque no están involucrados directamente con la actividad de la empresa, los cuales son los tramitadores y los del área de asesoría legal, Además, se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia.

Para Tamayo (2010) el muestreo no probabilístico por conveniencia, es aquel con el cual se seleccionan las unidades muestrales de acuerdo a la conveniencia o accesibilidad del investigador. Este muestreo se puede utilizar en los casos en que se desea obtener información de la población, de manera rápida y económica.

Unidad de estudio:

Cada colaborador de la empresa servicios Automotrices del Norte S.R.L. en año 2018 distribuidos dentro del área administrativa y operativa.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.5.1. Técnicas

La recolección de datos es fundamental y muy importante para conseguir información que es indispensable para obtener resultados de los objetivos propuestos en un tiempo determinado.

Por ello optamos usar la encuesta porque es una técnica basada en declaraciones emitidas de una población concreta, donde permitió conocer sus opiniones, conocimientos, experiencias, y transmisión de información entre otros aspectos de los colaboradores.

2.5.2. Instrumentos

Por otro lado, el instrumento que se utilizó para la recolección de datos es el cuestionario el cual está conformado por 31 preguntas que hacen referencia a los factores que determinan el Know How, considerando una escala valorativa del 1 al 5 con el cual está conformada la encuesta:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

Para Malhotra (2012) la escala Likert es una escala de medición ampliamente utilizada que requiere que los encuestados indiquen el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las series de afirmaciones sobre los objetos de estímulo. En general, cada reactivo de la escala tiene cinco categorías de respuesta, que van de “muy en desacuerdo a “muy de acuerdo”

2.5.3. Validez y confiabilidad del Instrumento

Según Bernal (2006) un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado, tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuan bien lo hace, la validez indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos. Por otro lado, La validez del contenido, se refiere al juicio sobre el grado en que el instrumento representa la variable objeto de medición, es decir, el grado en que representa la variable objeto de estudio.

El resultado obtenido por el desarrollo de este instrumento nos permitirá conocer y determinar la manera óptima de transferir conocimientos entre los colaboradores. Es preciso resaltar que el instrumento sea validado por un juicio de expertos bajo el coeficiente de Alpha y Cronbach lo que permitirá la fiabilidad de las encuestas. Dando como resultado positivo alto del 0.816.

Además, se realizó una prueba piloto con fin de medir la consistencia interna del instrumento, aplicando un total de 31 preguntas a 10 colaboradores, dichos resultados no se consideran en la muestra final.

Tabla 1

Estadísticos de fiabilidad.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.816	31

Fuente: IBM SPSS24

2.6. Procedimiento

Según Bisquerria (2009) considera que los procedimientos de la investigación son un tipo de metodo utilizado, relacionando los pasos seguidos hasta contactar con la muestra, las decisiones tomadas para construir los grupos de investigación y asignar los sujetos en cada grupo, la operatividad, el control de las variables y el diseño utilizado.

Para la obtención de información se seguirá los siguientes procesos:

Aplicación de la prueba piloto: Se aplicó un cuestionario a 10 colaboradores de la empresa Whasintong Automotriz E.I.R.L., la cual pertenece al mismo sector en donde estamos realizando la investigación. Donde nos dio como resultado obtener la fiabilidad del instrumento.

Aplicación de la Encuesta: En este proceso, los investigadores aplicarán la técnica de encuesta a los trabajadores de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. Con la finalidad de recabar información para la contestación de nuestros objetivos basándonos en el desarrollo de las variables.

Codificación: Tiene como finalidad asignar un código a cada pregunta, con el objetivo de facilitar el registro de la información.

Creación de Base de Datos: En este proceso se recopilarán los datos obtenidos y codificados, con la finalidad de organizarlos y sistematizarlos, mediante el uso del Excel y algunas herramientas de este, nos permitirá llegar a los resultados y la obtención de tablas y figuras, que nos ayudarán en la interpretación de la misma.

Obtención de los resultados: Se realizó de manera manual mediante la aplicación de la encuesta, fueron registrados y codificados en una base de datos, utilizando el software estadístico IBM SPSS24. Luego se aplicó tablas de frecuencia, utilizando la opción análisis, lo que nos permitió obtener los resultados.

2.6.1. Aspectos Éticos

Para el autor Varela (2006) afirma, el Know How conduce a la manifestación de una identidad ética específica, consciente del yo, de su forma ética de ser, entonces, si hablamos de Know How para la ética, estamos hablando de identidad: estamos hablando del reconocimiento consciente de la identidad, ya sea la del individuo o la de la organización.

Cabe mencionar que la información detallada y los resultados obtenidos en el presente proyecto de investigación, tiene base teórica. Además, el instrumento está validado por un experto en el tema de Recursos Humanos y es respaldado por el Alpha de Cronbach, lo cual determina que es válido y confiable. Por último, se

contó con la autorización del gerente de la empresa Washington Automotriz E.I.R.L. y de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. para la aplicación de las encuestas. Toda la información de la investigación es de autoría propia.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Objetivo General: Determinar los factores del Know How en la empresa servicios Automotrices del Norte S.R.L. en Cajamarca para el año 2018.

Tabla 2

La información que reciben de los altos mandos, es precisa

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
EN DESACUERDO	1	2,9 %
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	5	14,3 %
DE ACUERDO	28	80,0 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	2,9 %
Total	35	100 %

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

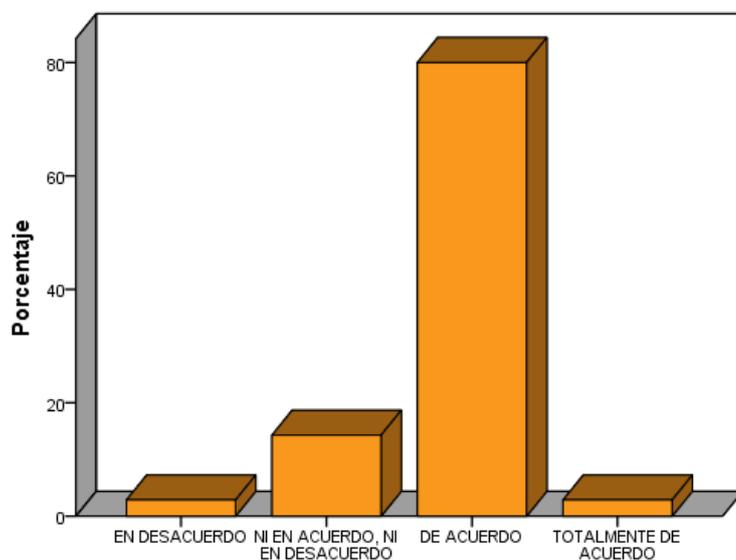


Figura 1 La información que reciben de altos mandos es precisa en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.

De los 35 colaboradores encuestados de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 80,0 % están de acuerdo en que La información que reciben los trabajadores de los altos mandos superiores para realizar sus funciones es precisa, haciendo un total de 28 colaboradores, y con un 2,9 % que equivale a 1 colaboradores que están en desacuerdo.

La empresa a través de su Gerencia se encarga de transformar el conocimiento en información precisa, y esta es transmitida adecuadamente, con el fin de orientar, dirigir y delegar las actividades, tareas y funciones a los colaboradores para cumplir sus objetivos y metas dentro de la organización, esto se ve reflejado con una aprobación del 80% que están de acuerdo en cómo se realiza esta delegación.

Tabla 3

Los colaboradores Adquieren el conocimiento a través de la experiencia.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	2	5,7 %
DE ACUERDO	27	77,1 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	17,1 %
Total	35	100 %

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. en el año 2018.

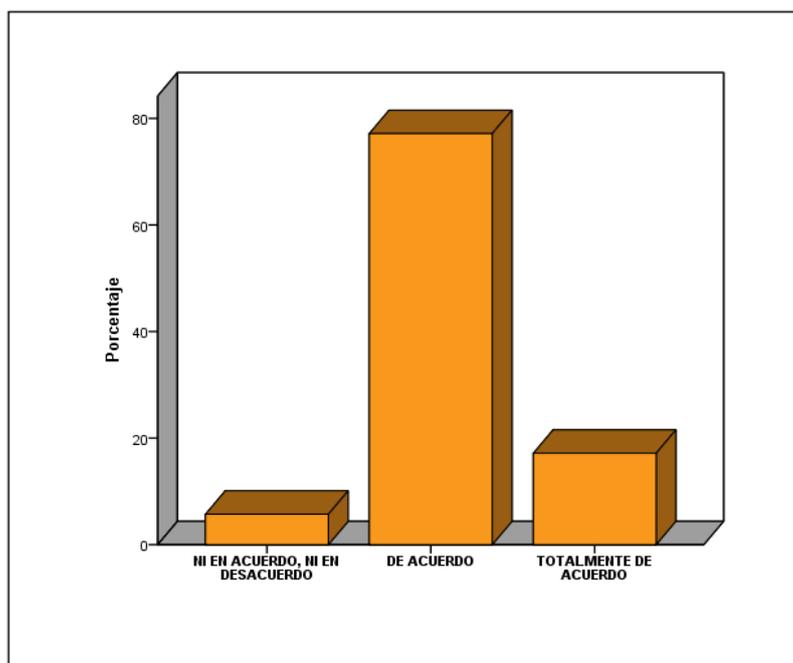


Figura 2 Conocimientos adquiridos a través de la experiencia en los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.

De los 35 colaboradores encuestados de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 77.1 % se encuentran de acuerdo en que adquieren el conocimiento de

su entorno laboral a través de la experiencia, de ellos el 5,7% que representan 2 de los colaboradores no se sienten ni en acuerdo, ni en desacuerdo con respecto a la pregunta.

Todos los colaboradores que ya forman parte de la empresa, generan su propio conocimiento en su entorno laboral a través de su experiencia, debido a las diferentes funciones que realizan, considerando que es más fácil para cada uno de ellos crear, recopilar datos y transmitir el Know How conforme a sus funciones y practica que ellos poseen, contribuyendo de esta manera en cumplir con los objetivos y la rentabilidad de la organización.

Tabla 4

Las herramientas informáticas contribuyen en la transferencia del conocimiento.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	2	5,7 %
DE ACUERDO	27	77,1 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	17,1 %
Total	35	100 %

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

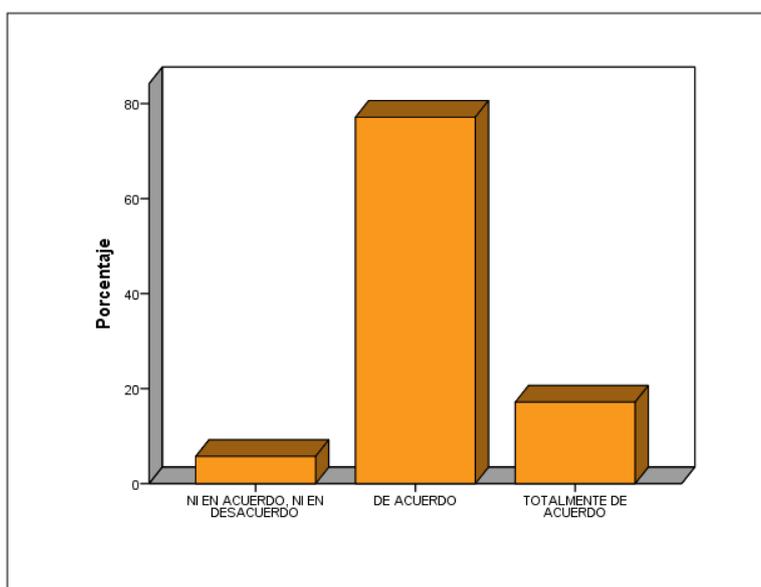


Figura3 Las herramientas informáticas contribuyen en la transferencia del conocimiento en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.

De los 35 colaboradores encuestados de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 77.1 % están de acuerdo en las herramientas informáticas contribuyen en la transferencia del conocimiento, haciendo un total de 27 colaboradores, y con un 5,7 % que equivale a 2 colaboradores que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la transferencia del conocimiento a través de las herramientas informáticas.

Las herramientas informáticas en la empresa, cumplen un rol fundamental en la transferencia del conocimiento, debido a que, la información llega de manera inmediata, es accesible y los colaboradores pueden obtenerla en cualquier momento, esto permite compartir experiencias y manuales donde el colaborador hace uso de las nuevas tecnologías para divulgar el conocimiento utilizando conceptos y prácticas a través de múltiples medios que proporcionan la dinamización del aprendizaje y el acceso a este.

Tabla 5

Los colaboradores tienen la capacidad de convertir el conocimiento en información.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	3	8,6 %
DE ACUERDO	26	74,3 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	17,1 %
Total	35	100,0 %

Fuente: resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

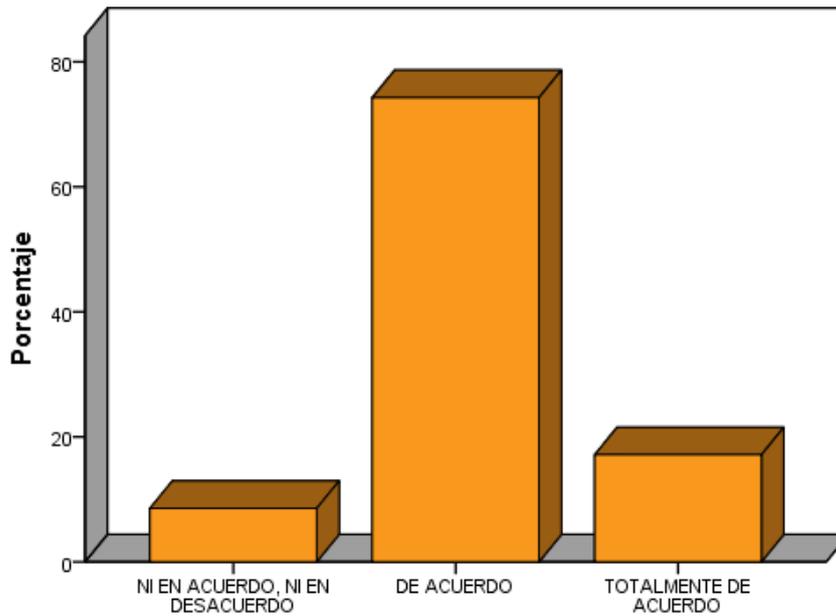


Figura 4 La capacidad de convertir el conocimiento de su entorno laboral en información.

De los 35 colaboradores encuestados en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 74.3 % están de acuerdo en que tiene la capacidad de convertir el conocimiento de su entorno laboral en información, haciendo un total de 26 colaboradores, y con un 8,6 % que equivale a 3 colaboradores que no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Para convertir el conocimiento en información y compartirlo fácilmente con los demás colaboradores, en la empresa es necesario que cada colaborador contribuya con alguna experiencia para plasmarlo en conocimiento explícito, el cual, para los altos mandos ejecutivos, debe tener un orden estructurado, almacenado y distribuido con la finalidad de ser transmitido fácilmente entre los colaboradores. Y es compartida mediante manuales y documentos, por el jefe inmediato de cada colaborador.

3.2. Objetivo específico 1: Determinar los factores en la dimensión de la creación del conocimiento del Know How en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. en Cajamarca para el año 2018.

Tabla 6

Los colaboradores generan su propio conocimiento y lo utiliza en sus funciones.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	2	5,7 %
DE ACUERDO	24	68,6 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	9	25,7 %
Total	35	100 %

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

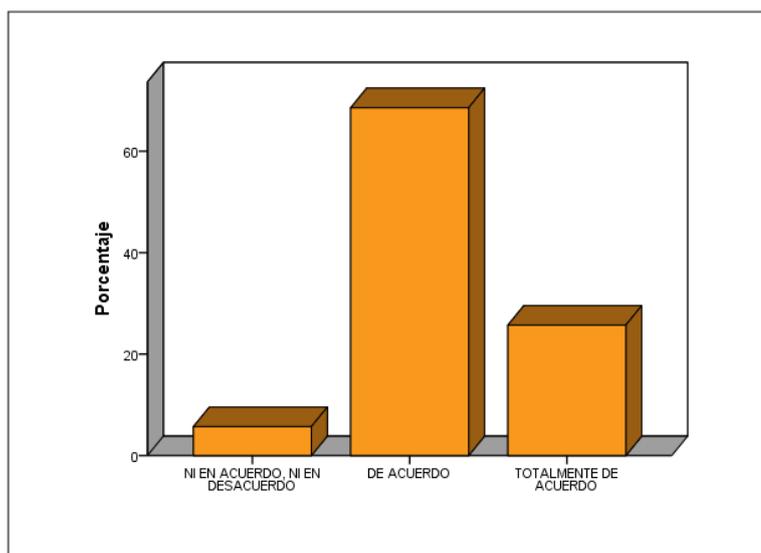


Figura 5 Los colaboradores generan su propio conocimiento y lo utiliza normalmente en sus funciones diarias en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.

De los 35 colaboradores encuestados de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 68.6 % están de acuerdo en que los colaboradores generan su propio conocimiento y lo utiliza normalmente en sus funciones diarias, haciendo un total de 24 colaboradores, y con un 5,7% que representa a 2 de los colaboradores que no se sienten ni en acuerdo, ni en desacuerdo con la pregunta planteada.

Los colaboradores de la empresa generan su propio conocimiento, a través del tiempo, trabajo de campo, programas de capacitación, manuales, charlas informativas, experiencia laboral y diferentes circunstancias que viven dentro de la empresa, plasmándolo en sus funciones y tareas diarias.

Tabla 7

Para los colaboradores es fácil crear el conocimiento a través de la experiencia.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	1	2,9 %
DE ACUERDO	25	71,4 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	9	25,7 %
Total	35	100 %

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

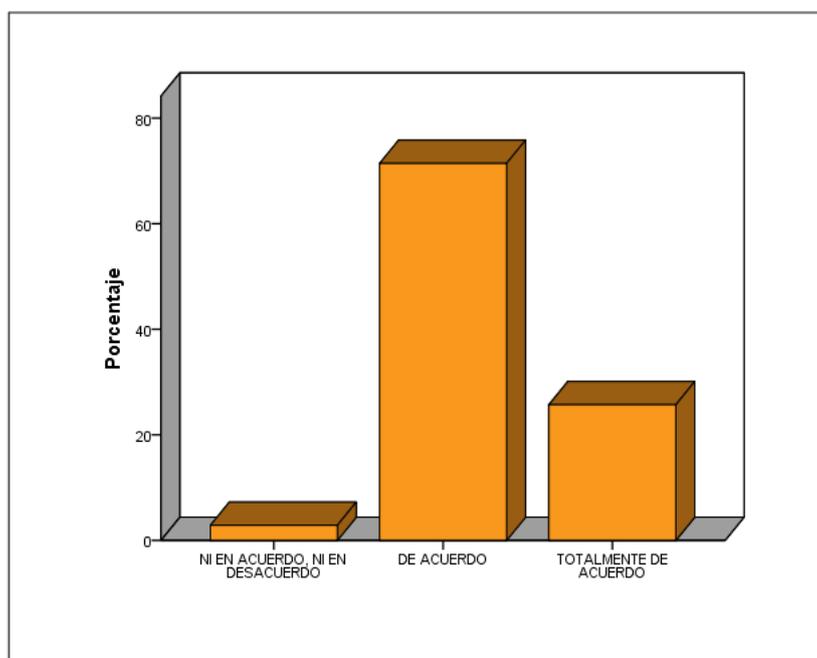


Figura 6 Para los colaboradores es fácil crear el conocimiento a través de la experiencia en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.

De los 35 colaboradores encuestados de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 71.4 % están de acuerdo en que para los colaboradores es fácil crear el conocimiento a través de la experiencia, haciendo un total de 25 colaboradores, y con un 2,9% que representa a 1 de los colaboradores y no se sienten ni en acuerdo, ni en desacuerdo con la pregunta planteada.

Para los colaboradores, crear conocimiento a través de la experiencia, es fácil, ya que la mayoría viene laborando cierto tiempo. Esto hace que, a través del tiempo hayan podido captar y absorber técnicas para solucionar problemas, ayudando a incrementar el desarrollo del aprendizaje organizacional de cada uno de ellos. También es importante para la empresa, promover el incremento de las capacidades de los empleados, motivando a generar su propio conocimiento.

Tabla 8

Los colaboradores pueden realizar sus funciones sin necesidad de un supervisor.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	2	5,7 %
DE ACUERDO	24	68,6 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	9	25,7 %
Total	35	100 %

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

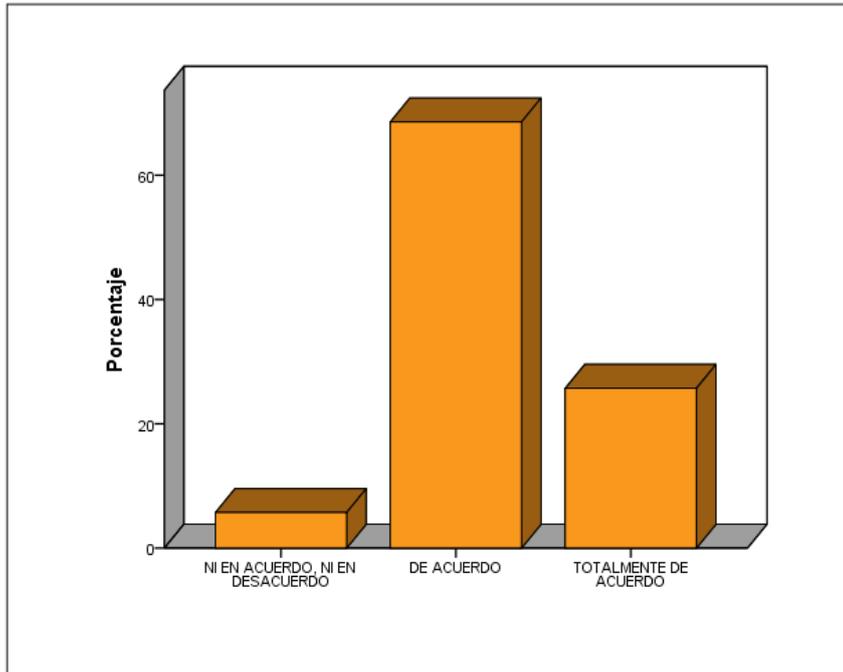


Figura 7 Los colaboradores, donde pueden realizar sus funciones sin necesidad de un supervisor en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.

De los 35 colaboradores encuestados de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 68,6 % están de acuerdo en que los colaboradores pueden realizar sus funciones sin necesidad de un supervisor, haciendo un total de 24 colaboradores, y con un 5,7% que representa a 2 de los colaboradores no están ni en acuerdo, ni en desacuerdo con la pregunta planteada.

Los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL., antes de ingresar a la empresa o empiecen a laborar, forman partes de un programa de inducción, donde te informan tus diferentes funciones que deben cumplir en el área de trabajo, además reciben capacitaciones constantes y programas de formación, asimismo la empresa cuenta con diferentes herramientas que contribuyen con la transferencia del conocimiento, permitiéndoles que los colaboradores realicen sus funciones sin necesidad de que les estén supervisando.

3.3. Objetivo específico 2: Determinar los factores en la dimensión de la Transferencia del conocimiento organizativo del Know How en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. en Cajamarca para el año 2018.

Tabla 9

Los colaboradores reciben capacitación antes de ingresar a laborar en sus funciones.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
EN DESACUERDO	1	2,9 %
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	2	5,7 %
DE ACUERDO	26	74,3 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	17,1 %
Total	35	100 %

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

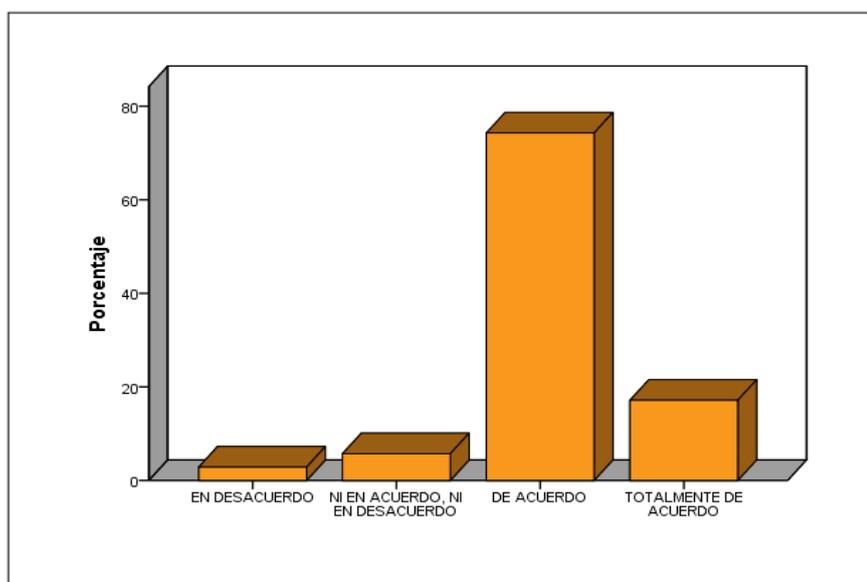


Figura 8 Colaboradores que reciben capacitación antes de ingresar a laborar en sus funciones en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.

De los 35 colaboradores encuestados de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 74.3 % están de acuerdo en que recibieron capacitación antes de ingresar a laborar en sus funciones, haciendo un total de 26 colaboradores, y con un 2,9 % que representa a 1 de los colaboradores que está en desacuerdo con la pregunta planteada.

En la empresa, casi todo empleado, desde los técnicos, oficinistas y hasta el gerente de la compañía, reciben ciertas capacitaciones llamadas inducción, para la práctica diaria, cuando empieza a trabajar en la empresa.

Tabla 10

Es fácil transmitir conocimientos en el entorno laboral, considerando su experiencia.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	3	8,6 %
DE ACUERDO	24	68,6 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	8	22,9 %
Total	35	100 %

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

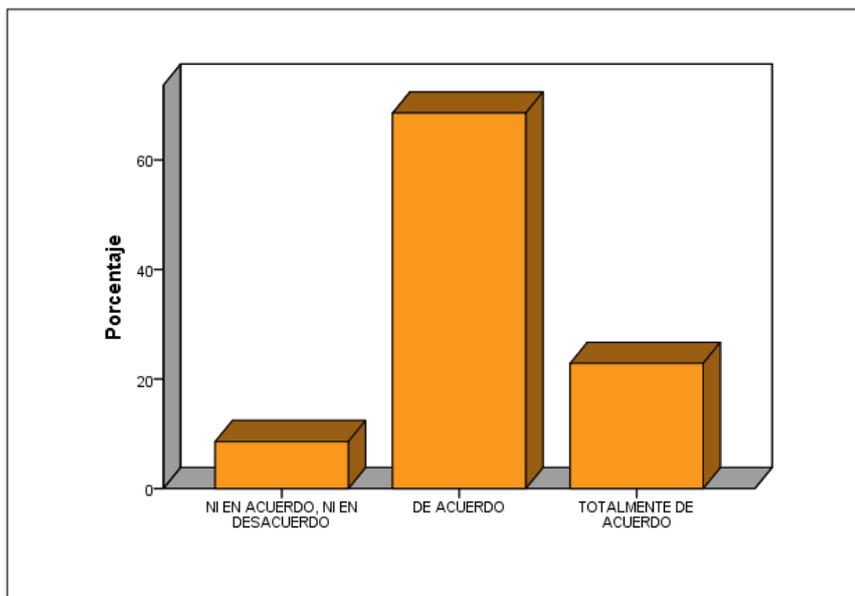


Figura 9 Es fácil para los colaboradores transmitir los conocimientos dentro de su entorno laboral, considerando su experiencia en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.

De los 35 colaboradores encuestados de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 68.6 % están de acuerdo en que para los trabajadores es fácil transmitir conocimientos dentro de su entorno laboral, considerando su experiencia., haciendo un total de 24 colaboradores, y con un 8,6 % que equivale a 3 colaboradores que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la pregunta planteada.

Los colaboradores mediante su experiencia dentro de su entorno laboral, convierten el conocimiento tácito en explícito, plasmándolos en manuales y documentos, de esta

manera se lleva a cabo la transformación de conocimientos en información permitiendo que los nuevos colaboradores que se incorporan puedan usar esa información de manera fácil, precisa y adecuada.

Tabla 11

La información de los mandos superiores, sirve para realizar un trabajo eficientemente.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	4	11,4 %
DE ACUERDO	25	71,4 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	17,1 %
Total	35	100 %

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.

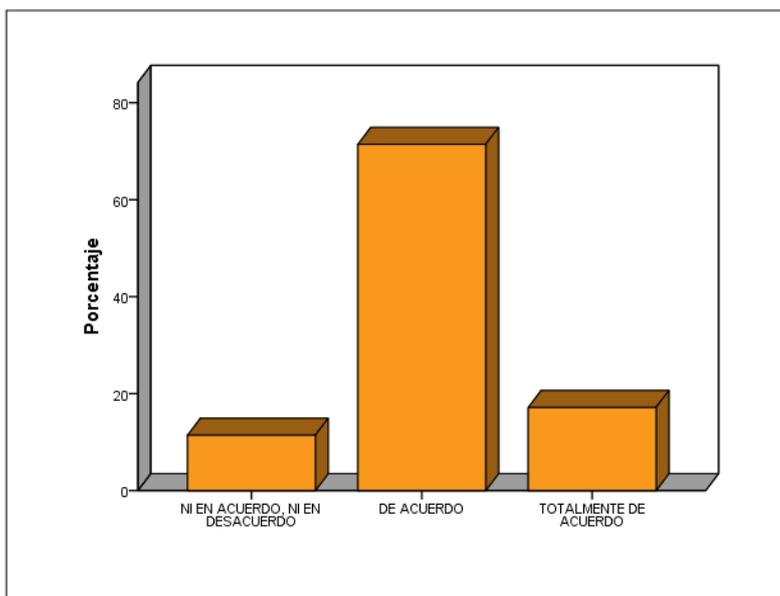


Figura 10 La información que brindan los mandos superiores, de la gestión del conocimiento, sirve para realizar el trabajo eficientemente en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.

De los 35 colaboradores encuestados de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 71.4 % están de acuerdo en que La información que te brindan los mandos superiores, en relación a la gestión del conocimiento, sirve para realizar tu

trabajo eficientemente, haciendo un total de 25 colaboradores, y con un 11,4 % que equivale a 4 colaboradores que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la pregunta planteada.

Los altos mandos superiores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL. están altamente capacitados y cuentan con la información necesaria para ser transmitida a los colaboradores y estos realicen su trabajo eficientemente.

3.4. Objetivo específico 3: Determinar los factores en la dimensión del Almacenamiento del conocimiento organizativo del Know How en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. en Cajamarca para el año 2018.

Tabla 12

Las reuniones dentro de la empresa son necesarias para la transferencia de conocimientos.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	4	11,4 %
DE ACUERDO	24	68,6 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	20,0 %
Total	35	100 %

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

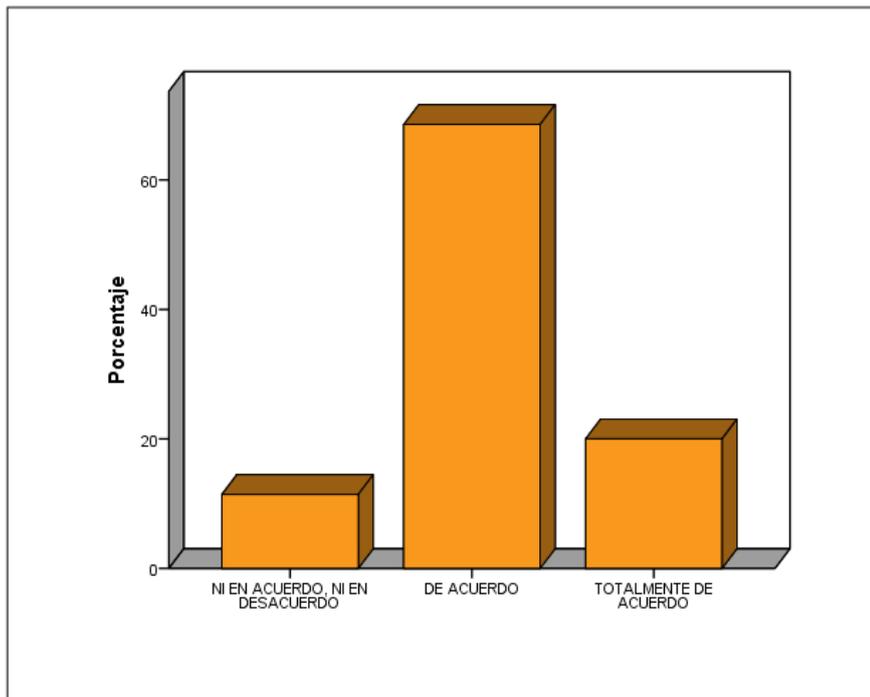


Figura 11 Las reuniones que se realizan dentro de la empresa son necesarias para la transferencia de conocimientos a los colaboradores.

De los 35 colaboradores encuestados de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 68.6 % están de acuerdo en que los colaboradores las herramientas informáticas contribuyen en la transferencia del conocimiento, haciendo un total de 24 colaboradores, y con un 11,4 % que equivale a 4 colaboradores que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la pregunta planteada.

las diferentes reuniones y charlas que se realizan dentro de la empresa contribuyen con transferencia del conocimiento, ya que mediante esto diferentes colaboradores enseñan diferentes técnicas para desarrollar y transmitir los conocimientos e información. Asimismo, estas reuniones tienen la finalidad de dar instrucciones y seguir los mismos procedimientos a cumplir los objetivos de la empresa.

Tabla 13

Se clasifica y conserva la información para posible transferencia del conocimiento.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	5	14,3 %
DE ACUERDO	23	65,7 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	20,0 %
Total	35	100 %

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

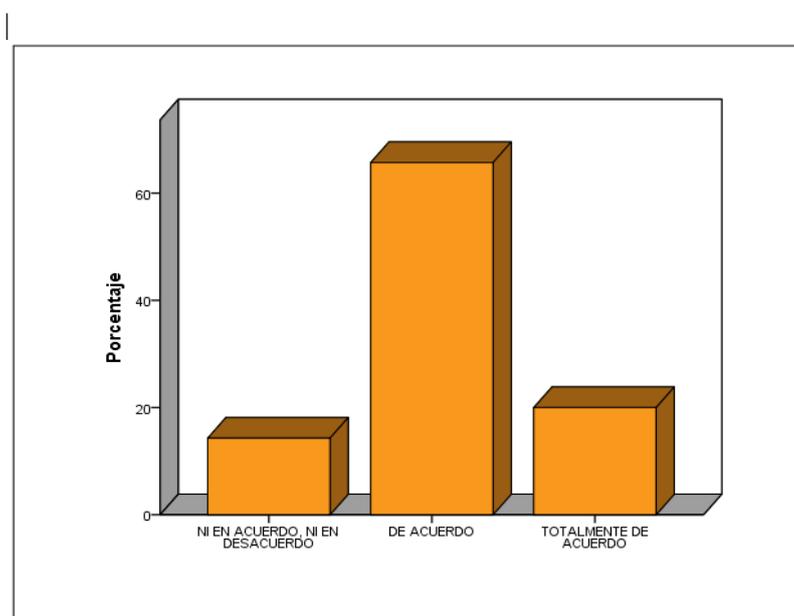


Figura 12 Los colaboradores clasifican y conservan la información para hacer posible la transferencia del conocimiento en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.

De los 35 colaboradores encuestados de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 65,7 % están de acuerdo en que los colaboradores clasifican y conservan la información para hacer posible la transferencia del conocimiento, haciendo un total de 23 colaboradores, y con un 14,3 % que equivale a 5 colaboradores que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la pregunta planteada.

Los colaboradores en la empresa clasifican y conservan la información en bases de datos, drive, documentos escritos, correo electrónico, web, etc. y mediante el internet,

y software, les permiten extraer, recopilar y almacenar las distintas representaciones y formatos en los que se consolide el conocimiento, para que sea de utilidad para las personas que lo requieran, a través de videoconferencias, mensajes, grupos de práctica y portales que permiten al usuario tener acceso al conocimiento.

3.5. Objetivo específico 4: Determinar los factores en la dimensión de la Aplicación y uso del conocimiento del Know How en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. en Cajamarca para el año 2018.

Tabla 14

Los colaboradores producen o transfieren el conocimiento para los demás.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	2,9 %
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	3	8,6 %
DE ACUERDO	26	74,3 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	14,3 %
Total	35	100 %

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

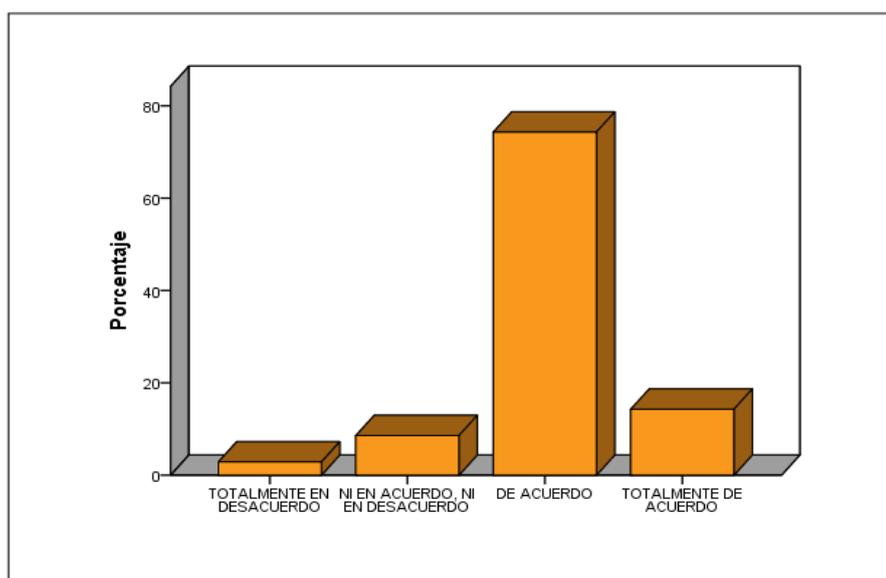


Figura 13 Los colaboradores producen o transfieren el conocimiento necesario para los demás colaboradores de empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.

De los 35 colaboradores encuestados de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 74,3 % están de acuerdo en que los colaboradores producen o transfieren el conocimiento necesario para los demás colaboradores de la empresa, haciendo un total de 26, y con un 2,9 % que equivale a 1 de los colaboradores que están totalmente en desacuerdo.

En la empresa desde la perspectiva, de creación y transformación del conocimiento, que cada colaborador produce información y transmite a los demás colaboradores, esto pasa a ser una estrategia central en la vida organizacional, constituyendo un esfuerzo habitual y perdurable de desarrollo de capacidades. Formando así colaboradores con grandes capacidades necesaria para ampliar el nivel de la competitividad.

Tabla 15

El conocimiento adquirido por los superiores para lograr los objetivos de la empresa.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	8	22,9 %
DE ACUERDO	22	62,9 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	14,3 %
Total	35	100 %

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

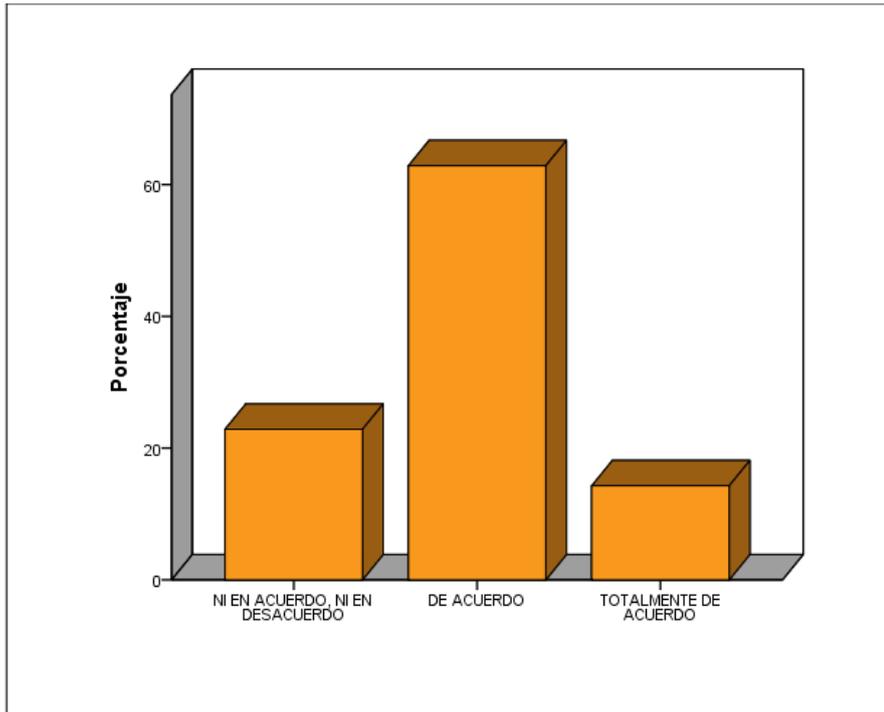


Figura 14 Los colaboradores utilizan los conocimientos adquiridos por sus superiores para lograr los objetivos de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.

De los 35 colaboradores encuestados de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 62,9 % están de acuerdo en que los colaboradores utilizan el conocimiento adquirido por los superiores para lograr los objetivos de la empresa, haciendo un total de 22 colaboradores, y con un 22,9 % que equivale a 8 colaboradores que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la pregunta planteada.

Los colaboradores utilizan los conocimientos adquiridos por sus superiores para lograr los objetivos de la empresa, ya que estos están altamente capacitados y cuentan con la información precisa y necesaria, además saben cómo transmitir eficientemente sus conocimientos a los colaboradores, para que estos realicen su trabajo de manera correcta y logren con los objetivos organizacionales.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Mediante los resultados encontrados en la presente investigación de la empresa servicios Automotrices del Norte, mencionamos que las teorías y antecedentes anteriormente mencionados, concuerda con los objetivos planteados. Comparando estos resultados con otras investigaciones, estas evidencian los mismos efectos.

Se determinó que el factor más relevante en el Know How, es la transmisión exacta de la información por parte de los altos mandos superiores, Es así que, Lara (2012) hace mención que dentro del territorio nacional algunas empresas han ido implementando el Know How con la finalidad de ir creando estrategias de valor basándose en la información, estos han buscado dar a conocer la transmisión del conocimiento de los colaboradores a colaboradores consolidado así su importancia para lograr las metas planteadas dentro del área donde se desenvuelven. Esta teoría se evidencia debido a que, 28 colaboradores afirman estar de acuerdo que la información que reciben de los altos mandos superiores es precisa y contribuye con la realización sus funciones, obteniendo un resultado considerable de 80%.

Nonaka y Takechi (2006) mencionan que el conocimiento surge cuando una persona considera, interpreta y utiliza la información de manera combinada con su propia experiencia y capacidad, tiene como principio básico implementar en los colaboradores de las organizaciones sistemas explícitos y específicos para gestionar y poner en valor los conocimientos que poseen, para ello considera que el conocimiento surge cuando una persona, interpreta y utiliza la información de manera combinada con su propia experiencia y capacidad.

Se tiene conocimiento que los colaboradores adquieren el conocimiento de su entorno laboral a través de su experiencia, así lo afirma Bracho (2012) donde menciona que la creación y la transferencia de conocimientos en las organizaciones proporcionan una base para la ventaja competitiva en la empresa. Esta competitividad basada en el conocimiento es adquirida a través de la experiencia que el colaborador adquiere dentro de su ámbito laboral y es crucial para garantizar un rendimiento y crecimiento sostenible en regiones

e industrias por igual. Es así que, los colaboradores adquieren el conocimiento de su entorno laboral a través de la experiencia, lo cual se evidencia en los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte, donde se obtuvo un 77.1% lo que equivale a 27 colaboradores.

Igualmente, Hernández (2013) considera que los colaboradores crean el conocimiento a través de la experiencia y ayuda al desarrollo de aprendizaje organizacional dentro de una empresa, obedece a la necesidad de: afrontar cambios, impulsar el desarrollo económico y productivo, promover el incremento de las capacidades de los empleados, además de crear una diferenciación de servicio. De modo que, esta teoría se ve reflejada en las respuestas obtenidas de los 25 colaboradores, dando un resultado del 71.4%.

Asimismo, Davenport y Prusak (2016) menciona que si gestionamos el conocimiento podemos tomar mejores decisiones. Y el conocimiento es una mezcla de experiencias, valores, información y “saber hacer” para la incorporación de nuevas experiencias e información.

Por otra parte, se pudo evidenciar que los colaboradores reciben capacitación antes de ingresar a laborar y cumplir con sus diferentes funciones, ayudando alcanzar los objetivos trazados de la empresa, así pues, Bárcena (2013) considera que las capacitaciones que reciben los colaboradores antes de ingresar a laborar, es importante para el intercambio del conocimiento en una empresa, este puede adquirirlo a través de la experiencia o el clima laboral donde desarrolla sus actividades. Esto se ve reflejado en la técnica aplicada en la organización, donde se muestra como resultado que el 74.3% equivalente a 26 colaboradores, los cuales están de acuerdo que reciben capacitaciones de sus funciones antes de ingresar a laborar.

De la misma, Dessler (2012) señala que la mayor parte de empleados, desde oficinista de correspondencia hasta presidente de la compañía, recibe cierta capacitación en la práctica cuando empieza a trabajar en una empresa, creando el conocimiento y compartiéndolo eficientemente de colaborador a colaborador. Por otro lado, concuerda con la teoría encontrada en los antecedentes, así lo menciona López (2014) en la tesis Aprendizaje Colaborativo para la Gestión de Conocimiento en Redes Educativas en la

Web 2.0, estudia los beneficios que aportan las redes de aprendizaje colaborativo en la creación y gestión de conocimiento en comunidades educativas Web 2.0. En la cual diseñó, desarrolló e implementó intranets para la gestión del conocimiento en España. Esta plataforma actuó como un gestor de contenidos donde se acumuló experiencias y elementos de conocimiento.

Con respecto a la dimensión transferencia del conocimiento del Know How. Robbins y Judge (2012) sostienen que, el comportamiento y la información del líder influye en las personas generando efectos positivos en la transferencia de conocimiento de los individuos de la organización, asimismo señalan que el liderazgo eficaz promueve y facilita mecanismos para mejorar la calidad, la productividad y el aprovechamiento del recurso humano.

Tabares (2016) afirma, que la transferencia del conocimiento se realiza a través de herramientas informáticas, esta transmisión no es fácil en organizaciones de gran envergadura, se ha venido trabajando en una serie de capacitaciones, experiencias y transformaciones, que permiten que el colaborador pueda transmitir el conocimiento haciendo uso de la nuevas tecnologías para el manejo de la información divulgando el conocimiento utilizando conceptos y prácticas a través de múltiples medios, utilizando herramientas de fácil y rápido desarrollo. En la empresa se puede evidenciar que las herramientas informáticas contribuyen en la transferencia del conocimiento de los colaboradores, donde se obtuvo que el 62.9% de colaboradores están de acuerdo con respecto al uso de éstas, para transferir conocimientos dentro de la empresa. Además, el 77.1% de encuestados están de acuerdo que las herramientas informáticas contribuyen en la transferencia del conocimiento.

Además, las herramientas informáticas son de mucha ayuda en el proceso del conocimiento así lo menciona Tabares (2016), así pues, afirma, que el desarrollo del conocimiento se realiza en tres etapas: desarrollo, evaluación y ambiente colaborativo, estas etapas están encaminadas con la finalidad de orientar y definir los contenidos de información a cada uno de los individuos.

En relación al almacenamiento del conocimiento dentro de la empresa Servicios Automotrices del Norte, Muñoz y Riverola (2007), menciona que la información es agrupada mediante datos, los cuales son transformados mediante los sistemas para convertirlos en información y esto en conocimiento, de tal manera que pueda ser almacenada y transferida fácilmente.

De la misma manera, Galván (2014), menciona que las reuniones que se realizan dentro de las organizaciones es un método habitual de trabajo en el que se aglutinan información, conocimientos y técnicas para dar solución a problemas en las organizaciones. Sin embargo, se realiza reuniones en empresa, para adquirir la información, transformarlo en conocimiento y transferirlo de manera fácil hacia otro colaborador, esto pues se demuestra con los resultados obtenidos del instrumento aplicado, donde el 68.6%, es decir 24 colaboradores están de acuerdo que las reuniones realizadas dentro de su ámbito laboral favorecen en el almacenamiento y transferencia de conocimientos.

Por otra parte, Crespo (2012) menciona que, la información almacenada hace referencia a las fuentes de información: bases de datos, documentos escritos, correo electrónico, web, etc., y a la infraestructura tecnológica que soporta la información: Internet, procesadores de textos, software, multimedia. El nivel de contenidos de conocimientos se refiere a la ingeniería del conocimiento que provee técnicas y herramientas para formar repositorios de conocimientos que permiten extraer, recopilar y almacenar las distintas representaciones y formatos en los que se consolide el conocimiento, para que sea de utilidad para las personas que lo requieran. Esta teoría se contrasta con los resultados adquiridos de los 23 colaboradores que clasifican y conservan la información para hacer posible la transferencia del conocimiento, haciendo un total de 65.7%.

Asimismo, la teoría de los autores Muñoz y Riverol (2007) afirman que, si gestionamos el conocimiento podemos tomar mejores decisiones, solucionar problemas de una manera más eficiente, así como almacenar, transmitir y evolucionar al saber de la organización, es como un activo perdurable. También es importante agrupar los conocimientos dependiendo de los objetivos de la organización,

En cuanto, a los factores de la aplicación y uso del conocimiento, Horacio (2013), menciona que, desde esta perspectiva, la creación, asimilación, transformación y difusión de conocimiento que los colaboradores producen, lo transfieren a los demás colaboradores de la empresa, pasa a ser una estrategia central en la vida organizacional constituyendo un esfuerzo regular y perdurable de desarrollo de capacidades, condición necesaria para la preservación del Know How, así pues se adquirió la información de los colaboradores que aplican y utilizan el conocimiento dentro de la empresa, dando como resultado el 74.3% que están de acuerdo con lo mencionado anteriormente.

Por otra parte, Friss de Kereki (2013) en la tesis, Modelo para la creación de entornos de aprendizaje basados en técnicas de gestión del conocimiento, presenta un modelo de entornos de aprendizaje basados en la gestión del conocimiento (GC). Donde especifican que el aprendizaje se desarrolla mediante, las capacitaciones, conferencias laborales, información mediante módulos, permitiendo que el colaborador identifique la técnica más adecuada para su apropiada utilización y respectivo aprendizaje.

De la misma forma, se puede evidenciar que 62.9% de los colaboradores de la empresa están de acuerdo que utilizan el conocimiento adquirido por los superiores para lograr los objetivos de la empresa. Así lo menciona Martin (2017) donde poner en marcha la planeación estratégica es una tarea permanente de todo director a cualquier nivel de una organización, hay que establecer metas y objetivos en los colaboradores, y lo más importante, medirlos mediante características como: creatividad, innovación, conocimientos y el entorno dentro y fuera de la organización.

Finalmente, Magda (2013) menciona que: El Know How es comúnmente muy utilizado en el ámbito empresarial y de recursos humanos ya que su significado refiere a todas aquellas habilidades, destrezas, alto nivel de conocimientos y competencias adquiridas a través de la experiencia, que le permite a las personas poder tener la capacidad de realizar las cosas de manera eficiente y en el caso de los negocios poder tener resultados exitosos. Esto se puede evidenciar en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L., donde 24 colaboradores afirman estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, que hacen uso eficiente del conocimiento almacenado que lo transfiere el gerente de la empresa, haciendo un total de 68.6%.

4.2 CONCLUSIONES

Según los resultados encontrados de la investigación planteamos las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que dentro de la empresa Servicios Automotrices del Norte, el factor más alto del Know How es la información precisa que reciben los trabajadores de los altos mandos superiores para realizar sus funciones, con un total de 28 colaboradores que respondieron que están de acuerdo, que hacen un porcentaje del 80% del total de encuestados.
2. Se determinó que el factor más significativo en la dimensión de la creación del conocimiento es, que para el colaborador de la empresa Servicios Automotrices del Norte, es fácil crear el conocimiento a través de la experiencia alcanzando 71.4%
3. Se determinó que el factor más alto en la dimensión de la transferencia del conocimiento organizativo menciona que, los colaboradores reciben capacitación antes de ingresar a laborar en sus funciones alcanzando un total de 74.3%. Además, las herramientas informáticas contribuyen en la transferencia del conocimiento.
4. Se ha determinado que el factor más relevante en la dimensión del Almacenamiento del conocimiento organizativo es que las reuniones dentro de la empresa son necesarias para la transferencia de conocimientos con un 68.6%
5. Se determinó también que el factor que más resalta en la dimensión de la aplicación y uso del conocimiento es que los colaboradores producen o transfieren los conocimientos a los demás, alcanzando un 74.3%.
6. Finalmente podemos concluir, el Know How se está desarrollando cada vez más en las organizaciones y en la sociedad del conocimiento, asimismo, la transferencia de conocimientos desarrolla la observación, destrezas y habilidades competitivas de los colaboradores y estos permanezcan instalada en la mente de cada uno de ellos y lo transmitan adecuadamente.

1.3. RECOMENDACIONES

Mediante la investigación realizada en la empresa Servicios Automotrices del Norte, se llegó a sugerir lo siguiente:

1. Todos los conocimientos tácitos deben ser transformados en conocimientos explícitos, ya que este permite transformar el conocimiento en información mediante documentos, manuales virtuales, video – tutoriales, para aumentar el aprendizaje dentro de las actividades de la empresa y de esta manera los colaboradores puedan utilizar y compartir fácilmente el conocimiento.
2. La empresa debería tomar en cuenta la transformación y la durabilidad del conocimiento de sus colaboradores y utilizarlo eficientemente, moldeando el tipo de conocimiento que las personas adquieren durante el tiempo que cumple sus funciones.
3. Se debe implementar una base de datos, donde se logre almacenar todos los conocimientos transformados en información, y esté al alcance de todos los colaboradores y estos puedan hacer uso eficiente de este recurso y cumplir con los procesos, tareas y objetivos que se desarrollan dentro de la empresa.

REFERENCIAS

- Aguilar, A. S. (2004). El Contrato de Know How :Apuntes acerca de sus elementos esenciales . Foro Jurídico .
- Almudena, A., & Ferrer, M. M. (2014). *La Transferencia de conocimiento tácito como fuente de ventaja competitiva para las empresas multinacionales*. Madrid.
- Asensio, A., & Muñiz, M. (2014). La Transferencia de Conocimientos Tácito como fuente de ventaja comopetitiva para las empresas multinacionales. *Redalyc*.
- Baiget, J. (2014).*Gestionando el Conocimiento Propio para la Creación de Valor en una Economía Global*. España.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México, D.F., Pearson educación
- Bisquerra Alzina, R. (2009). *Metodoligía de la Investigación Educativa*. Madrid: La Muralla, S.A.
- Bracho Pérez, K. J. (2012). *Gestión del Conocimiento en las Organizaciones del Saber: Perspectiva Conceptual del Proceso Andragógico en las Universidades del Futuro*. España: Editorial Académica Española.
- Cárcel Carrasco, F. J. (2013). Principios básicos de la Gestión del Conocimiento y su aplicación a la empresa industrial en sus actividades tácticas de mantenimiento y exploración operativa. *Intangible Capital*.
- Crespo, J. M. (2012). La organización y su adaptación a las tecnologías de la información y la comunicación en procesos de gestión del conocimiento. *Semestre Económico*.
- Davenport, T., & Prusak, L. (2016). Gestión del conocimiento. *Blog de Recurso Humano*.
- Edenred. (2015). Cómo tener empleados felices con la Retribución Flexible. *Como tener empleados mas felices en tu empresa*.
- Charan, R. (2012). *Know how*. New York : Crown Publishing Group.
- Charnes, G. Aprendizaje Organizacional. <http://www.utem.cl/direplan/artiaprendizaje>.
- Friss de Kereki, G. I. (2013). Modelo para la Creación de Entornos de Aprendizaje basados en técnicas de Gestión del Conocimiento. (Tesis de doctor). Universidad Politécnica de Madrid, Madrid, España.
- Flores, M. S. (2007). *Comportamiento de la trasferencia de la tecnología en la actualidad*. Córdoba: Retrieved from <http://www.ebrary.com>.

- Galván, R. G. (2014). ¿Por que son importamtes las reuniones de la empresa? *Asesoresdepymes.com*.
- Goldschmidt, O. (2017). Know-how en venta. *La Nación* .
- Gómez, S. (2014). Gestión del conocimiento. *Great Place To Work* , 10.
- Gómez, P., V., & Ángela, G. (2018). *Importancia de la Gestión del Conocimiento para la continuidad y competitividad de las empresas familiares, en etapa de madurez, en Lima Metropolitana*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)., Lima, Perú.
<https://doi.org/10.19083/tesis/624776>
- Hernández, N. C. (2013). De gerencia.com. *El aprendizaje organizacional, una estrategia para la competitividad*.
- Horacio, G. T. (2013). Impacto de la capacitación en una empresa del ramo eléctrico. *Daenajournal.org* .
- Icart, T., & Fuentelsaz, C. &. (2006). *Elaboración y Presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Barcelona: Publicacions I Edicions de la Universitat de Barcelona.
- Jiménez Chomba, G. C. (2013). *Plan de Know How pra el desarrollo del área comercial en la Mypes en Limas Sur 2012*. Lima, Perú.
- Lara A. (3 de Octubre de 2012). *ClubEnsayos*. Obtenido de ClubEnsayos:
<https://www.clubensayos.com/Negocios/Empresas-Peruanas-Aplican-Know-How/327439.html>.
- López, S. P. (2011), *Aprendizaje Colaborativo para la Gestión de Conocimiento en Redes Educativas en la Web 2.0*. (Tesis de doctor). Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España.
- Magda, P. (2013). La Importancia del Know-How (saber cómo) en la Industria Multinivel. *Cambio Efectivo*.
- Martin, R. M. (2017). Cómo alcanzar metas y objetivos en una empresa. *Negocios*, 6.
- Matos, A. (2010), Cámara De Comercio de Lima. Recuperado de URL:
<https://alanemiliomatosbarzola.wordpress.com/tag/know-how/>
- Mendoza Santos, C. E. (2017). *Influencia de la Gestión del Conocimiento en los procesos Administrativos en la escuela académico profesional de ingeniería de sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca*. Cajamarca, Perú.
- Moguel, E. A. (2005). *Metodología De La Investigación* . México: ISBN.

- Moreno D, M., & Vargas Sánchez, A. (Diciembre de 2015). *Researchgate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/277203089_La_Gestion_del_Conocimiento_en_las_Organizaciones.
- Namakforoosh, M. N. (2005). *Metodología de la Investigación*. Mexico: LIMUSA.
- Nonaka, L., & Takechi. (1999). *The Knowledge- creating company*. New York : Oxford University Press.
- Pacheco, J. A. (2018). El Contrato de “Know How” y la necesidad de regulación en Perú. *Diario Jurídico*, 2.
- Plazas, E., & Rodrigo, A. (2011). *El Know How dentro de los contratos de franquicia en Colombia*. Colombia.
- Pereira, J. (2013). ¿Qué es el Know-How? *Mercadeo*.
- Polanyi, M. (1958:1962). *Personal Knowledge: Towards a Post-Critical Philosophy*. The University of Chicago Press, Chicago, Estados Unidos.
- Quiroga P., D. (2012). Comunicación, clima y cultura organizacional para la gestión del conocimiento. Pymes metalmecánicas de Cali. Revista: Universidad & Empresa.
- Quintana, A., Diller, G., Campos, J. (2011). *Marco conceptual sobre prácticas y lecciones aprendidas en VIH*. Lima: Red Sida Perú.
- Ríos, C. E. (2015). El proceso de valoración de intangibles a partir del método del costo: un caso de estudio para el Know How.
- Rios, A. S. (2004). Contratación Internacional De Marcas, Patentes Y Know-How. *La referencia*, 107.
- Ríos, C. E. (2015). El proceso de valoración de intangibles a partir del método del costo: un caso de estudio para el Know How.
- Rodríguez, M. V. (2013). El know how y su aplicación práctica en el contrato de franquicias. *Revista Judicial* , 109.
- Rodríguez, M. G., Cueva, C. C. S., (2010). Gestión del Conocimiento: Modelos y Tecnologías.
- Roldán Porta, C. (2015). Conocimiento explícito y tácito. *Los Recursos Humanos.com*.
- Sabaleta, A. T. (2006). *Los Modelos Actuales de Gestión en las Organizaciones. Gestión del Talento, Gestión del conocimiento y Gestión por competencias*. Colombia : Red Psicología desde del Caribe .
- Saldaña, Y., & Frank, R. (2017). *Gestión del conocimiento en empresas constructoras Cajamarquinas* . Cajamarca.

- Segovia, F. C. (2017). El gerente y sus funciones. *Pastillas Gerenciales*, 2.
- Services, T. C. (2017). *TCS.com*. Obtenido de <http://worldwide.tcs.com/worldwide/es/es/brasil/Pages/default.aspx>
- Spender, J. C. (1994). *Organizational Knowledge*, Collective Practice and Penrose Rents. *International Business Review*. Vol 37, N° 4: 353-367
- Stewart, Thomas A. (2014), *Intellectual Capital: The new Wealth of Organizations*. Doubleday. EEUU.
- Tari, J.; García, M. (2009). Dimensiones de la gestión del conocimiento y la gestión de la calidad: Una revisión de la literatura. *Investigaciones Europeas de Dirección Economía dela Empresa*.
- Tabares Betancur, M. S. (2016). Transmisión del conocimiento a través de herramientas informáticas. *Dyna*.
- Tabieres, M. S. (2013). Crecimiento a partir de conocimiento. *ESTUDIOS*, 110.
- Tamayo, G. (2010). Diseños muestrales en la investigación. *Dialnet*, 13.
- Torres, K., & Lamenta, P. (2015). La Gestión del Conocimiento y los Sistemas de Información en las Organizaciones. *Redalyc*, 3-20.
- Valderrama, S. (2002). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Valencia, R. M. (2011). Modelo de generación y transferencia de conocimiento para los procesos de dirección y gestión humana en pymes del sector cárnicos de la ciudad de Cali. *Ingeniería Industrial*.
- Varela, F. (2006). La ética como know-how. *ManagerZen*, 20.
- Vargas H, G. Á., & Peláez, M. (2018). *Repositorioacademico.upc*. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624776/Vargas_HG.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Vela, M. (03 de Febrero de 2014). *Cafie Taipá*. Obtenido de Blog Taipá: <http://cafetaipa.com/2014/02/inca-kola-know-how-peru-coca-cola-jhonny-lindley-taboada/>
- WIIG, K.M. (1997). Integrating Intellectual Capital and Knowledge Management. *Long Range Planning*.
- Zack, M. H. (2003). Rethinking the knowledge-based organization, MIT Sloan Management Review. Summer.

ANEXOS

Anexo 1

Cuestionario aplicado a los colaboradores en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.

Cuestionario

Estimado colaborador (a), a continuación, se le aplicará la siguiente encuesta con la finalidad de obtener información sobre factores del Know How dentro de la empresa, pedimos su apoyo contestando con sinceridad las siguientes preguntas, agradecemos su valiosa colaboración.

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1	2	3	4	5

Marque con (x) de acuerdo con la valoración que Ud. Estime a cada ÍTEM

N°	ITEMS	Alternativas				
		1	2	3	4	5
1	¿Adquiere el conocimiento de su entorno laboral a través de la experiencia?					
2	¿Genera usted su propio conocimiento y lo utiliza normalmente en sus funciones diarias?					
3	¿Genera usted actividades diarias que crean conocimientos para ejecutar eficientemente su cargo?					
4	¿Es fácil para usted crear el conocimiento a través de la experiencia?					
5	¿Usted adquiere su propio conocimiento a través de la práctica y de las funciones que desempeña dentro la empresa?					
6	¿Usted considera que las prácticas laborales, dentro de la organización, contribuyen de manera eficiente para la transmisión del conociendo?					
7	¿Usted puede realizar sus funciones sin necesidad de un supervisor?					
8	¿Usted ha adquirido conocimientos y lo ha compartido con los demás colaboradores dentro de su área de trabajo?					
9	¿Usted utiliza la Internet para ampliar y adquirir nuevos conocimientos, y aplicarlos en la empresa?					
10	¿Usted cree que el curso online le ayudaría a desarrollar mejor sus conocimientos?					
11	¿Usted antes de ingresar a laborar recibió capacitación sobre sus funciones?					
12	¿En la empresa donde usted labora, se realiza capacitaciones?					
13	¿Usted asiste a las capacitaciones que se realiza en la empresa?					
14	¿Es fácil para usted transmitir conocimientos dentro de su entorno laboral, considerando su experiencia?					
15	¿Cree usted que el conocimiento que adquiere de su líder, sirve para mejorar la empresa?					

16	¿La información que te brindan los mandos superiores, en relación a la gestión del conocimiento, te sirve para realizar tu trabajo eficientemente?					
17	¿Se realizan evaluaciones de conocimiento dentro la empresa?					
18	¿La empresa ha creado o utiliza documentos de apoyo informativo para aumentar el aprendizaje, dentro de las actividades de la empresa?					
19	¿Cree usted que las herramientas informáticas contribuyen en la transferencia del conocimiento?					
20	¿Usted utiliza herramientas informáticas para transferir conocimientos dentro de la empresa?					
21	¿Cree usted que las reuniones que se realizan dentro de la empresa son necesarias para la transferencia de conocimientos?					
22	¿Usted adquiere conocimiento en las reuniones que se realizan dentro de la empresa?					
23	¿Usted contribuye con la información en el almacenamiento de datos de la empresa?					
24	¿Usted clasifica y conserva la información para hacer posible la transferencia del conocimiento?					
25	¿Usted tiene la capacidad de convertir el conocimiento de su entorno laboral en información?					
26	¿Usted cree que es necesario almacenar información en base de datos para ser transferidos a otros colaboradores?					
27	¿Usted produce o transfiere el conocimiento necesario para los demás colaboradores de empresa?					
28	¿Existen barreras dentro de los trabajos en equipo para que se produzca una adecuada gestión del conocimiento?					
29	¿Usted utiliza eficientemente el conocimiento almacenado que le transmite el gerente en la empresa?					
30	¿Utilizas el conocimiento adquirido por tus superiores para lograr los objetivos de la empresa?					
31	¿Usted recibe la información precisa de los altos mandos superiores para realizar sus funciones?					

Muchas gracias.

Anexo 2

Validación del Instrumento por expertos.

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: Juan Carlos Llaque Quiroz
- 1.2. Especialidad: Administración y Negocios
- 1.3. Cargo actual: Docente Tiempo Parcial UPNC
- 1.4. Grado académico:
 - Licenciado en Administración de Empresas
 - MBA (Magister en Administración de Negocios)
 - Magister en Dirección y Gestión del Talento Humano
- 1.5. Institución: Universidad Privada del Norte
- 1.6. Tipo de instrumento: Cuestionario
- 1.7. Lugar y fecha: Cajamarca, 28 de abril de 2018

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		X				
2	Formulado con lenguaje apropiado		X				
3	Adecuado para los sujetos en estudio		X				
4	Facilita la prueba de hipótesis		X				
5	Suficiencia para medir la variable		X				
6	Facilita la interpretación del instrumento		X				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		X				
8	Expresado en hechos perceptibles		X				
9	Tiene secuencia lógica		X				
10	Basado en aspectos teóricos		X				
	Total		4				
			0				

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 80\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

Retirar los subtítulos (indicadores) del cuestionario, dejar la numeración del 1 al 5 solo en la primera fila y formatearlo para que salga en una sola hoja.



.....
Firma y sello del Experto

Anexo 3

Matriz de definición conceptual y operacionalización de variables.

Tabla 16

Operacionalización de la variable Know How.

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Ítems
Know How	El Know How es el proceso sistemático que utiliza el conocimiento individual y colectivo de la organización orientado a potenciar las competencias organizacionales y la generación de valor en pro de obtener competitivas sostenibles. (Gómez, 2005)	Creación del conocimiento	Dentro de la organización se define a la creación de conocimiento a partir de la dimensión ontológica y la dimensión epistemológica. Se analiza la manera en que el conocimiento se crea a partir de la conversión entre lo que se conoce como conocimiento tácito y conocimiento explícito.	Experiencia	p1, p2, p3, p4
				Aprendizaje Analógico basado en la Práctica	p5, p6
				Racionalidad y autoaprendizaje	p7, p8
		Información digital basado en la teoría		p9, p10	
		Cursos de formación		p11, p12, p13, p14	
		Contacto directo de persona a persona		p15, p16	
Transferencia del conocimiento organizativo	La transferencia es el conjunto de actividades dirigidas a la difusión de conocimientos, experiencia y	Documentos formales e informales	p17, p18		

	habilidades con el fin de facilitar el desenvolvimiento de un individuo dentro de una organización.		Herramientas informáticas	p19, p20
			Número de Reuniones organizacionales	p21, p22
				p23, p24, p25
Almacenamiento organizativo	El almacenamiento es la acumulación del conocimiento estratégico explícito, se guardar en bancos de datos adecuados, obtenido el conocimiento tácito solicitado (ya externalizado y codificado)	Codificación de la información	Anclaje y adquisición del conocimiento	p26
				p27, p28
Aplicación y uso del conocimiento	Se sabe que, para la transferencia del conocimiento, esta no se produce en forma espontánea, es necesario enseñarla.	Trabajo en equipo	Apoyo de los mandos superiores	p29, p30, p31

Fuente: responsable de la investigación, basada en las dimensiones de la variable y sus componentes

Anexo 4

Matriz de consistencia

Tabla 17

Matriz de Consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	MUESTRA	METODOLOGIA	INSTRUMENTO
Problema Principal	Objetivo General	Variable	Población:	Tipo De Investigación	Instrumento:
¿Cuáles son los factores que determinan el Know How en la empresa Servicios Automotrices S.R.L.en Cajamarca para el año 2018?	Determinan los factores del Know How en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L en Cajamarca para el año 2018.	Know How	Está compuesta por 40 colaboradores de la empresa Servicios automotrices del Norte S.R.L. en el año 2018.	El tipo de investigación según el propósito es Básica con enfoque mixto	Cuestionario que consta de 31 preguntas divididas en: 4 dimensiones respectivamente.
	Objetivos Específicos				
	Determinar los factores en la dimensión de la creación del conocimiento del Know How en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.				
	Determinar los factores en la dimensión de la transferencia del conocimiento organizativo del Know How en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.				
Determinar los factores en la dimensión del almacenamiento del conocimiento del Know How en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.			Muestra:	Método Y Diseño De Investigación	Técnica:
Determinar los factores en la dimensión de la aplicación y uso del conocimiento del Know How en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L.			Está compuesta por 35 colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. en el año 2018 distribuidos dentro del área administrativa y operativa	El diseño de investigación es - No experimental - Transversal	Encuesta

Fuente: responsables de la investigación

Anexo 5

Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores la empresa servicios Automotrices del Norte S.R.L.

Tabla 18

Generar actividades que crean conocimientos para ejecutar eficientemente su cargo.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	8	22,9 %
DE ACUERDO	22	62,9 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	14,3 %
Total	35	100,0 %

Fuente: resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

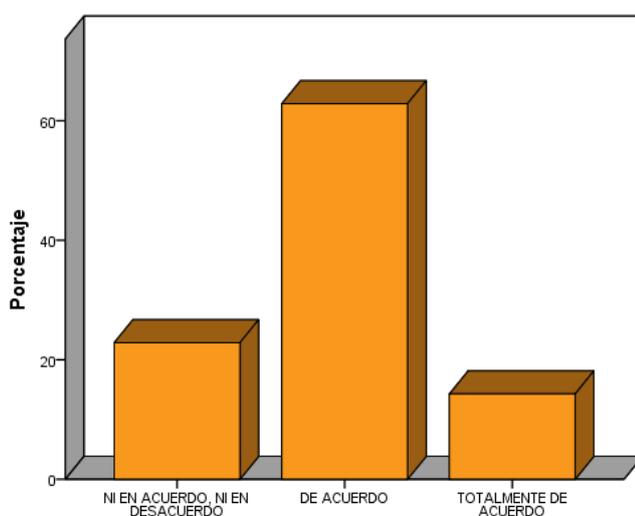


Figura 15 Generar actividades diarias que crean conocimientos para ejecutar eficientemente su cargo.

De los 35 colaboradores encuestados de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 62,9 % están de acuerdo en que usted generar actividades diarias que crean conocimientos para ejecutar eficientemente su cargo, haciendo un total de 22 colaboradores, y con un 22,9 % que equivale a 8 colaboradores que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 19

Adquisición del conocimiento a través de la práctica dentro la empresa.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	4	11,4 %
DE ACUERDO	23	65,7 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	8	22,9 %
Total	35	100,0 %

Fuente: resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

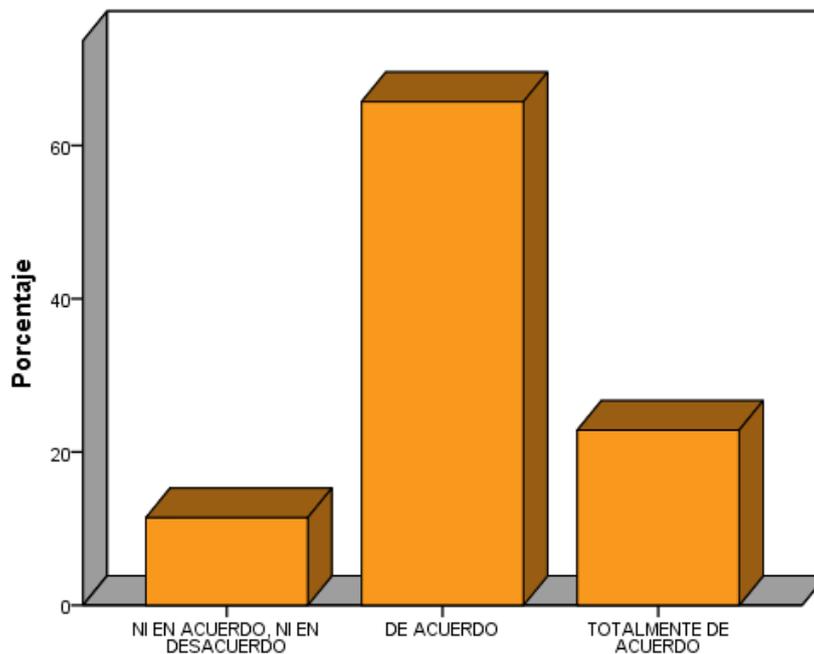


Figura 16 Adquisición del conocimiento a través de la práctica y de las funciones que desempeña dentro la empresa.

De los 35 colaboradores encuestados de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 65,7 % están de acuerdo en adquirir su propio conocimiento a través de la práctica y de las funciones que desempeña dentro la empresa, haciendo un total de 23 colaboradores, y con un 11,4 % que equivale a 4 colaboradores que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 20

Las prácticas laborales, contribuyen para la transmisión del conociendo.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	4	11,4 %
DE ACUERDO	20	57,1 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	11	31,4 %
Total	35	100,0 %

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

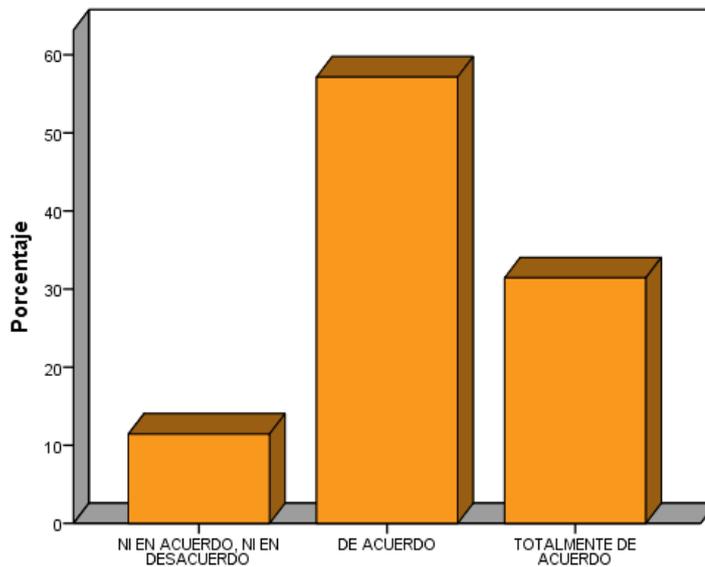


Figura 17 Las prácticas laborales, dentro de la organización, contribuyen de manera eficiente para la transmisión del conociendo.

De los 35 colaboradores encuestados de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 57,1 % están de acuerdo en que las prácticas laborales, dentro de la organización, contribuyen de manera eficiente para la transmisión del conociendo, haciendo un total de 20 colaboradores, y con un 11,4 % que equivale a 4 colaboradores que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 21

El conocimiento para compartir con los demás, dentro de su área de trabajo.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	5	14,3 %
DE ACUERDO	19	54,3 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	11	31,4 %
Total	35	100,0 %

Fuete: resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

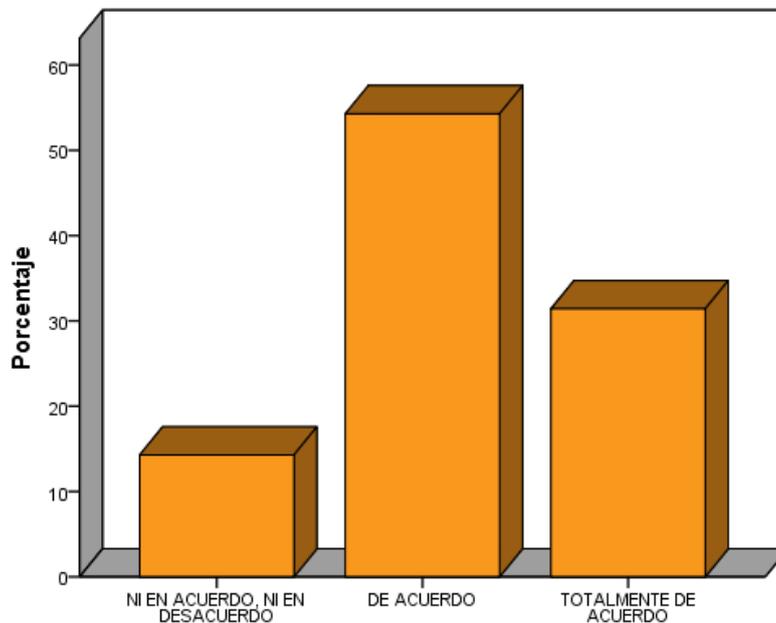


Figura 18 Adquisición del conocimiento para compartir con los demás colaboradores dentro de su área de trabajo.

De los 35 colaboradores encuestados de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 54,3 % están de acuerdo en que adquieren el conocimiento para compartirlo con los demás colaboradores dentro de su área de trabajo, haciendo un total de 19 colaboradores, y con un 14,3 % que equivale a 5 colaboradores que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 22

El Internet para ampliar y adquirir nuevos conocimientos, y aplicarlos en la empresa.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	7	20,0 %
DE ACUERDO	20	57,1 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	8	22,9 %
Total	35	100,0 %

Fuente: resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

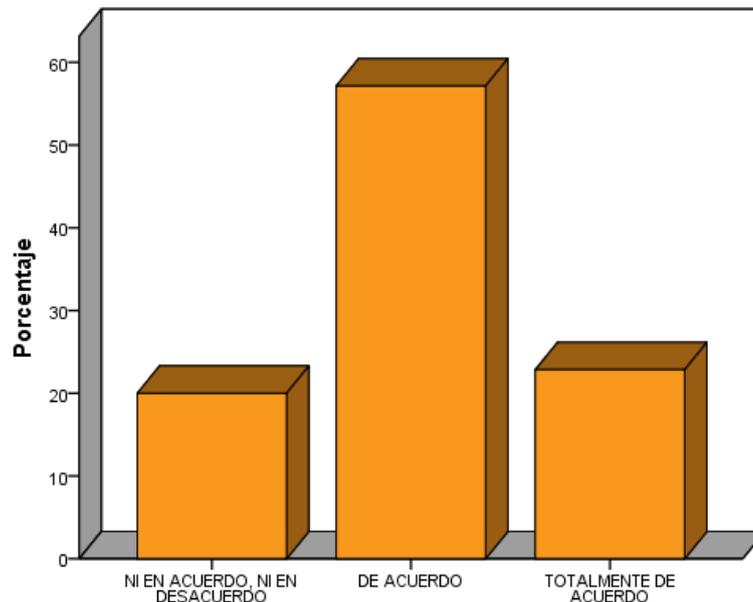


Figura 19 El Internet para ampliar y adquirir nuevos conocimientos, y aplicarlos en la empresa.

De los 35 colaboradores encuestados de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 57,1 % están de acuerdo en que adquieren el conocimiento para compartirlo con los demás colaboradores dentro de su área de trabajo, haciendo un total de 20 colaboradores, y con un 20,0 % que equivale a 7 colaboradores que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 23

Los cursos online le ayudaría a desarrollar mejor sus conocimientos.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
EN DESACUERDO	2	5,7 %
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	8	22,9 %
DE ACUERDO	16	45,7 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	9	25,7 %
Total	35	100,0 %

Fuente: resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

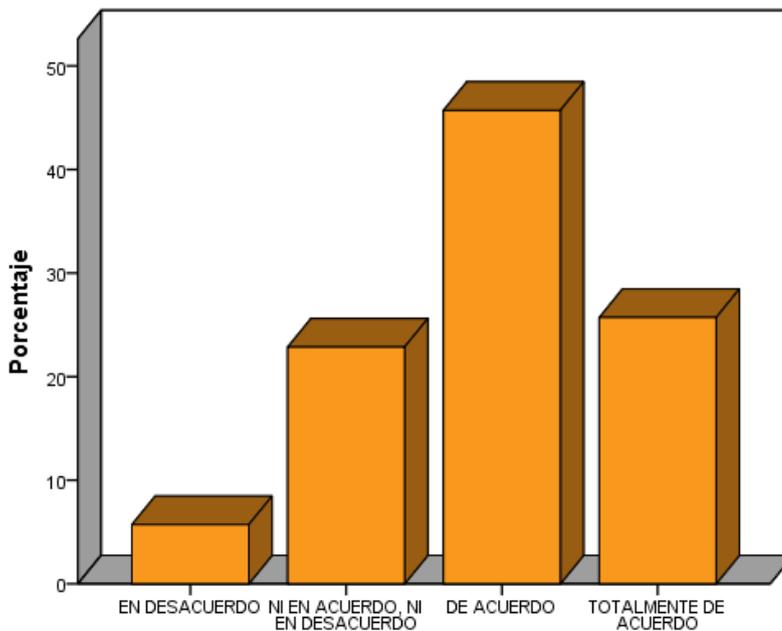


Figura 20 Los cursos online le ayudaría a desarrollar mejor sus conocimientos.

De los 35 colaboradores encuestados de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 45,7 % están de acuerdo en que los cursos online les ayudan a desarrollar mejor sus conocimientos, haciendo un total de 16 colaboradores, y con un 5,7 % que equivale a 2 colaboradores que están en desacuerdo.

Tabla 24

La empresa donde usted labora, realiza capacitaciones.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	9	25,7 %
DE ACUERDO	18	51,4 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	8	22,9 %
Total	35	100,0 %

Fuente: resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

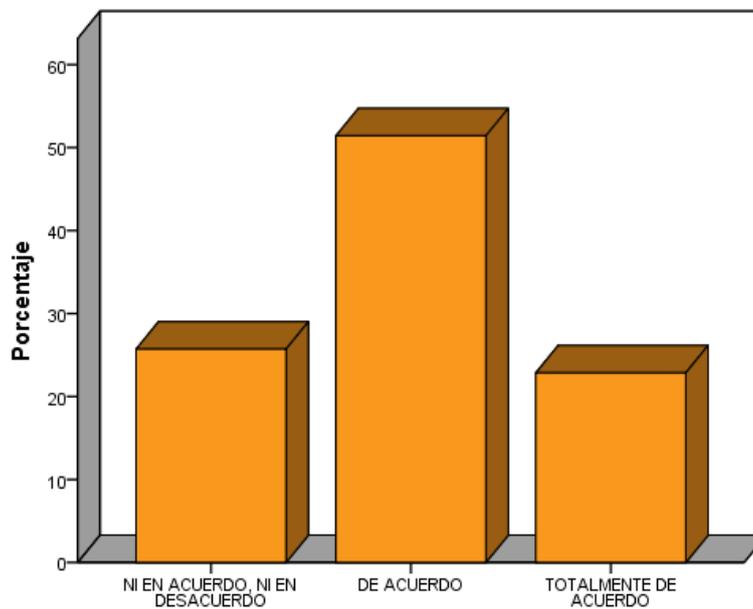


Figura 21 La empresa donde usted labora, se realiza capacitaciones.

De los 35 colaboradores encuestados de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 51,4 % están de acuerdo en que la empresa donde laboran, se realiza capacitaciones, haciendo un total de 18 colaboradores, y con un 25,7 % que equivale a 9 colaboradores que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 25

Asistencia a las capacitaciones que se realiza en la empresa.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	8	22,9 %
DE ACUERDO	19	54,3 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	8	22,9 %
Total	35	100,0 %

Fuente: resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

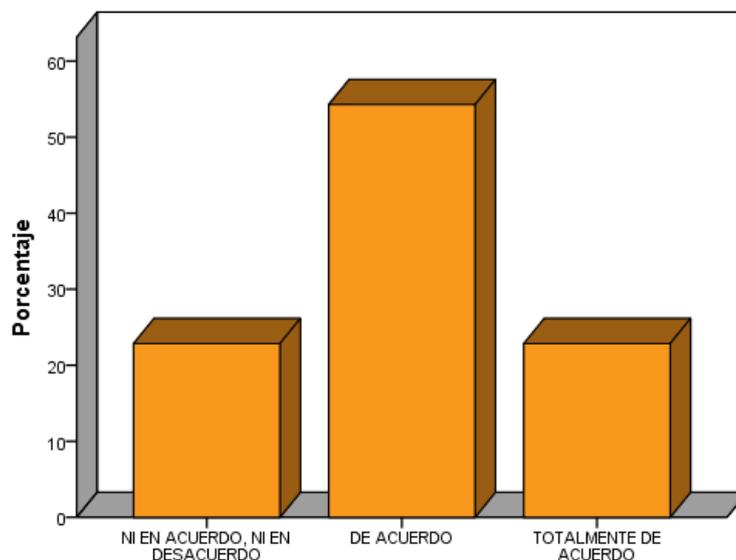


Figura 22 Capacitaciones que se realiza en la empresa.

De los 35 colaboradores encuestados de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 54,3 % están de acuerdo en que asisten a las capacitaciones que se realiza en la empresa, y con un 22,9 % que equivale a 8 colaboradores que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 26

El conocimiento que adquiere de su líder, sirve para mejorar la empresa.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	2,9 %
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	3	8,6 %
DE ACUERDO	23	65,7 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	8	22,9 %
Total	35	100,0 %

Fuente: resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

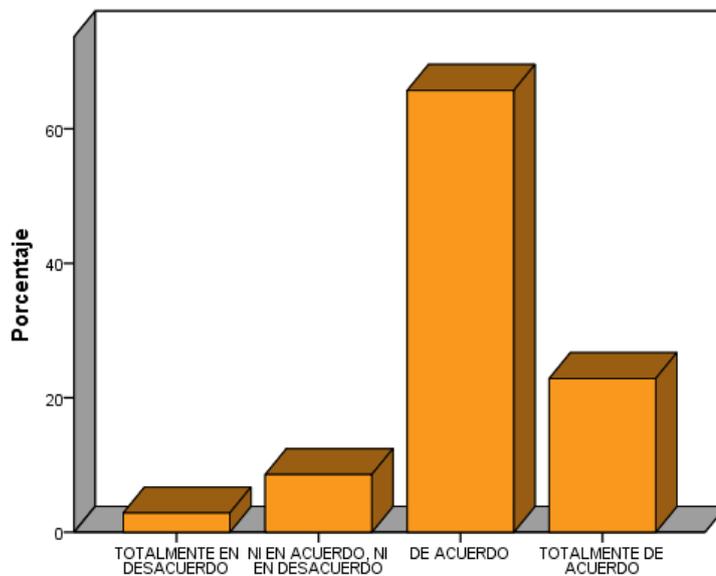


Figura 23 El conocimiento que adquiere de su líder, sirve para mejorar la empresa.

De los 35 colaboradores encuestados de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 65,7 % están de acuerdo que el conocimiento que adquieren de su líder, sirve para mejorar la empresa, y con un 2,9 % que equivale a 1 colaboradores que están totalmente en desacuerdo.

Tabla 27

La información de los mandos superiores, sirve para realizar tu trabajo eficientemente.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	4	11,4 %
DE ACUERDO	25	71,4 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	17,1 %
Total	35	100,0 %

Fuente: resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

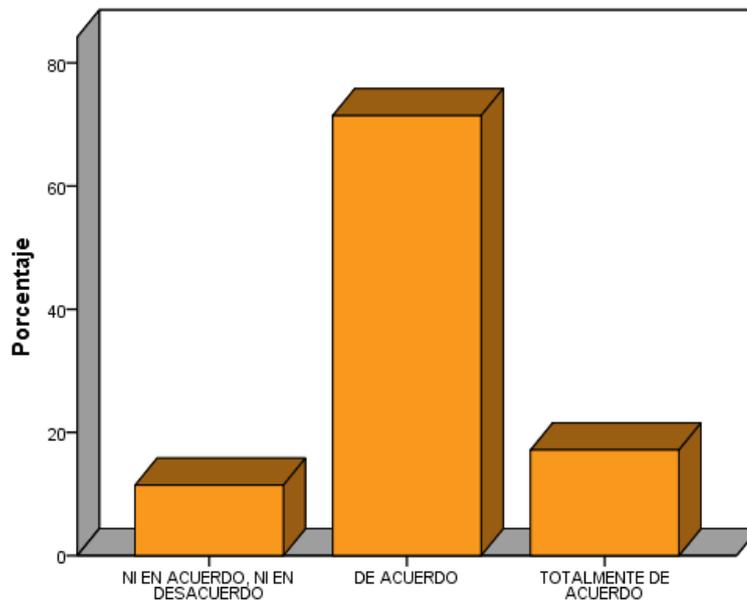


Figura 24 Información que brindan los mandos superiores, en relación a la gestión del conocimiento, te sirve para realizar tu trabajo eficientemente.

De los 35 colaboradores encuestados de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 71,4 % están de acuerdo que la información que brindan los mandos superiores, en relación a la gestión del conocimiento, sirve para realizar tu trabajo eficientemente; y con un 11,4 % que equivale a 4 colaboradores que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 28

Evaluaciones de conocimiento dentro la empresa.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	2,9 %
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	10	28,6 %
DE ACUERDO	19	54,3 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	14,3 %
Total	35	100,0 %

Fuente: resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

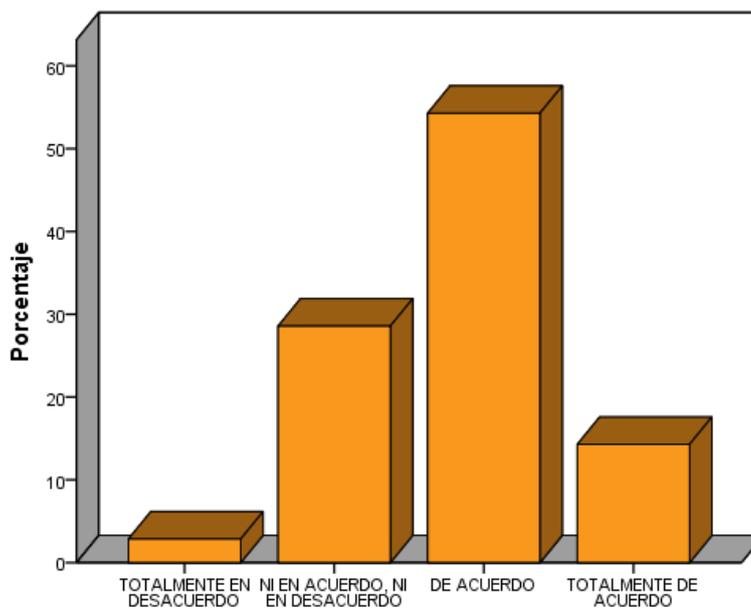


Figura 25 Evaluaciones de conocimiento dentro la empresa.

De los 35 colaboradores encuestados de la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 28.6 % están de acuerdo que se realizan evaluaciones de conocimiento dentro la empresa, haciendo un total de 10 colaboradores, y con un 2,9 % que equivale a 1 colaborador que está totalmente en desacuerdo.

Tabla 29

El uso de las herramientas informáticas para transferir conocimientos en empresa.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	7	20,0 %
DE ACUERDO	22	62,9 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	17,1 %
Total	35	100,0 %

Fuente: resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

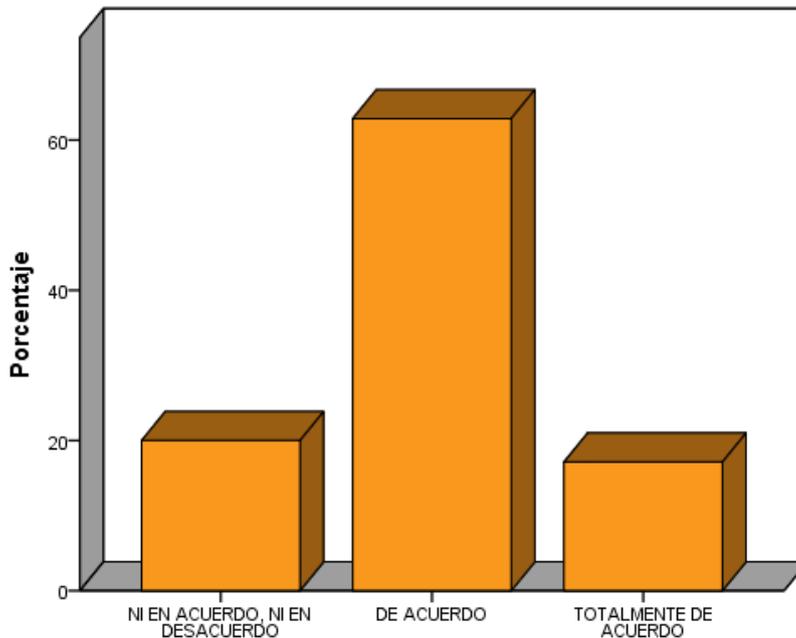


Figura 26 El uso de las herramientas informáticas para transferir conocimientos dentro de la empresa.

De los 35 colaboradores encuestados en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 62,9 % están de acuerdo que utilizan herramientas informáticas para transferir conocimientos dentro de la empresa, haciendo un total de 22 colaboradores, y con un 20,0 % que equivale a 7 colaboradores que no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 30

Adquisición del conocimiento en las reuniones que se realizan dentro de la empresa.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	4	11,4 %
DE ACUERDO	23	65,7 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	20,0 %
Total	34	97,1 %

Fuente: resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

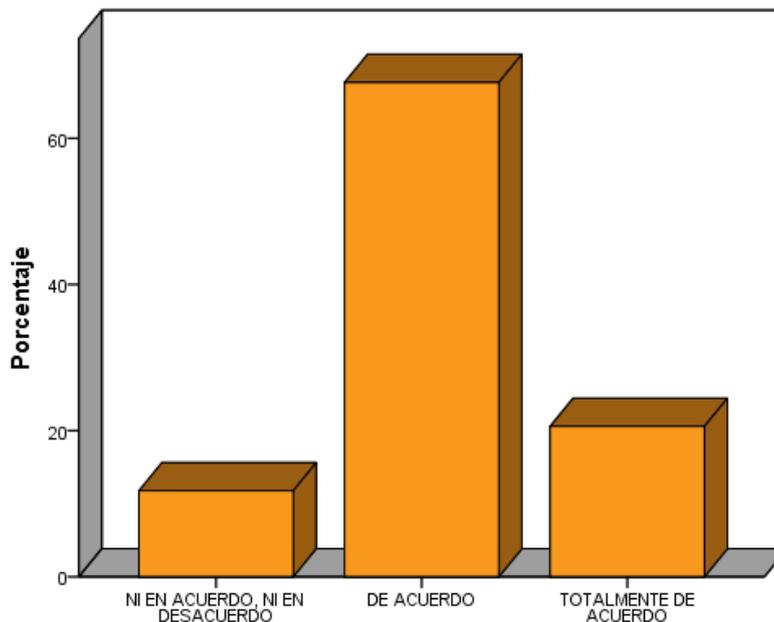


Figura 27 Adquisición del conocimiento en las reuniones que se realizan dentro de la empresa.

De los 35 colaboradores encuestados en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 65.7 % están de acuerdo que adquiere conocimiento en las reuniones que se realizan dentro de la empresa, haciendo un total de 23 colaboradores, y con un 11,4 % que equivale a 4 colaboradores que no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 31

Contribución con la información en el almacenamiento de datos de la empresa.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	8	22,9 %
DE ACUERDO	22	62,9 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	14,3 %
Total	35	100,0 %

Fuente: resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

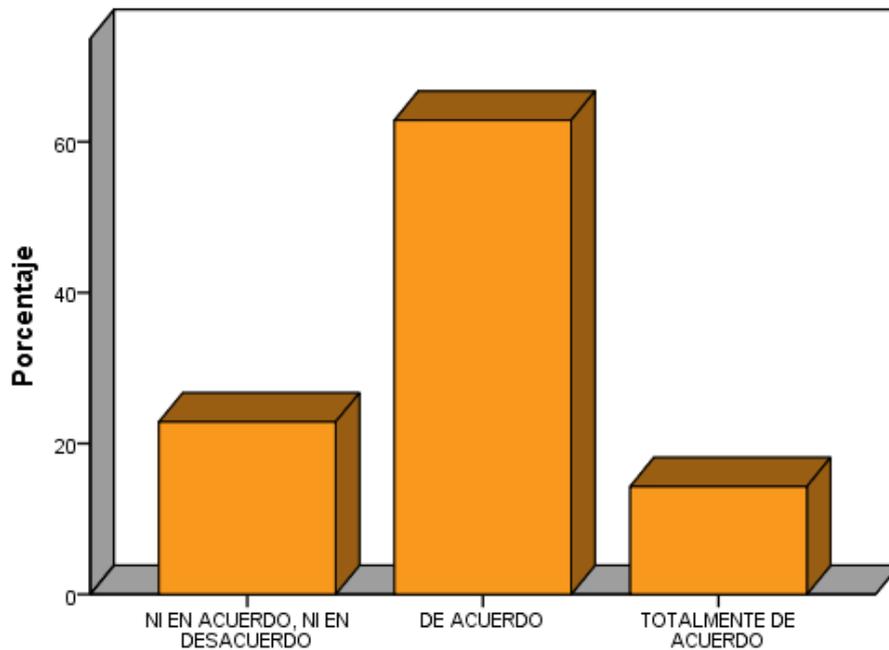


Figura 28 Contribución con la información en el almacenamiento de datos de la empresa.

De los 35 colaboradores encuestados en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 62.9 % están de acuerdo en contribuir con la información en el almacenamiento de datos de la empresa, haciendo un total de 22 colaboradores, y con un 22,9 % que equivale a 9 colaboradores que no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 32

Necesidad para almacenar información en base de datos para ser transferidos a otros colaboradores.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	1	2,9 %
DE ACUERDO	26	74,3 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	8	22,9 %
Total	35	100,0 %

Fuente: resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

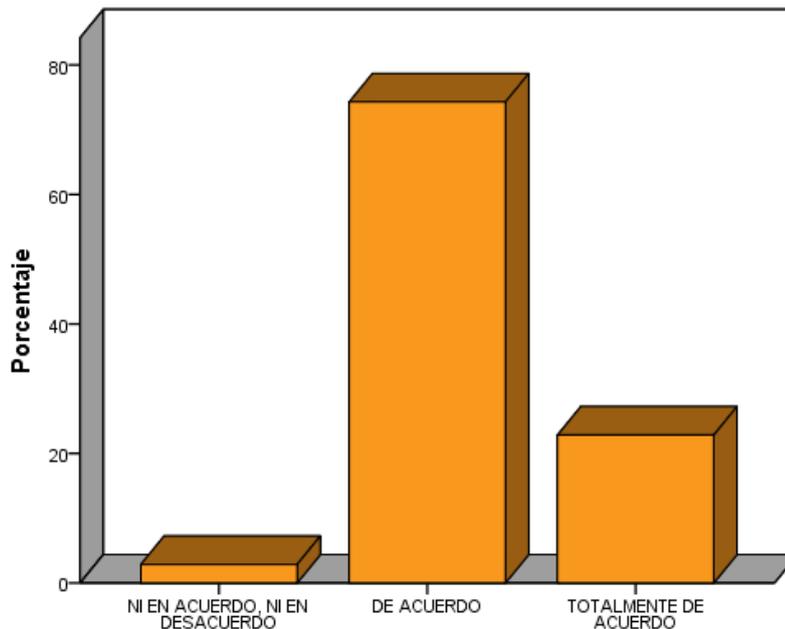


Figura 29 Necesidad para almacenar información en base de datos para ser transferidos a otros colaboradores.

De los 35 colaboradores encuestados en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 74.3 % están de acuerdo que es necesario almacenar información en base de datos para ser transferidos a otros colaboradores, haciendo un total de 26 colaboradores, y con un 2,9 % que equivale a 1 colaborador que no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 33

Barreras dentro de los trabajos en equipo para que se produzca una adecuada gestión del conocimiento.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
EN DESACUERDO	2	5,7 %
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	20	57,1 %
DE ACUERDO	11	31,4 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	5,7 %
Total	35	100,0 %

Fuente: Resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

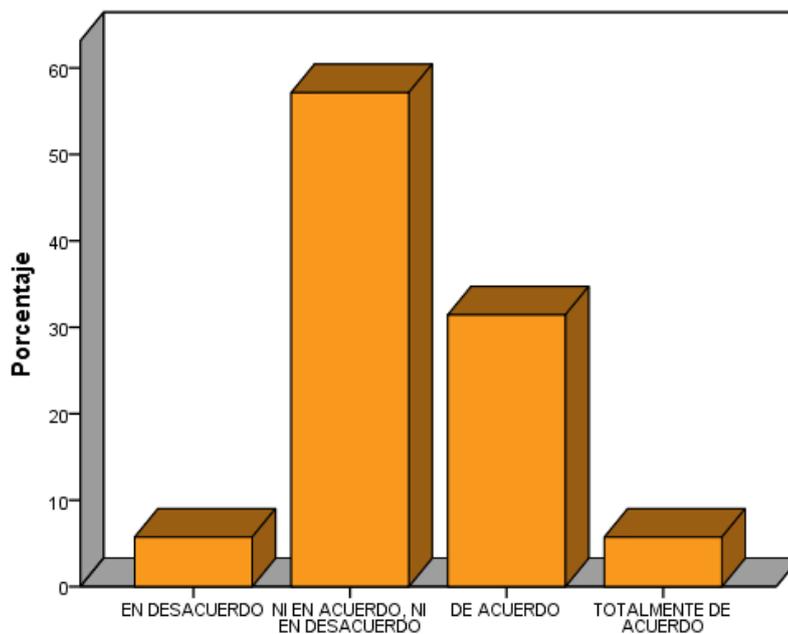


Figura 30 Barreras dentro de los trabajos en equipo para que se produzca una adecuada gestión del conocimiento.

De los 35 colaboradores encuestados en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 31.4 % están de acuerdo que existen barreras dentro de los trabajos en equipo para que se produzca una adecuada gestión del conocimiento, haciendo un total de 11 colaboradores, y con un 5,7 % que equivale a 2 colaboradores que están en desacuerdo.

Tabla 34

El uso eficientemente del conocimiento que transmite el gerente en la empresa.

Escala valorativa	Frecuencia	Porcentaje
NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO	11	31,4 %
DE ACUERDO	17	48,6 %
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	20,0 %
Total	35	100,0 %

Fuente: resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Servicios Automotrices del Norte SRL.

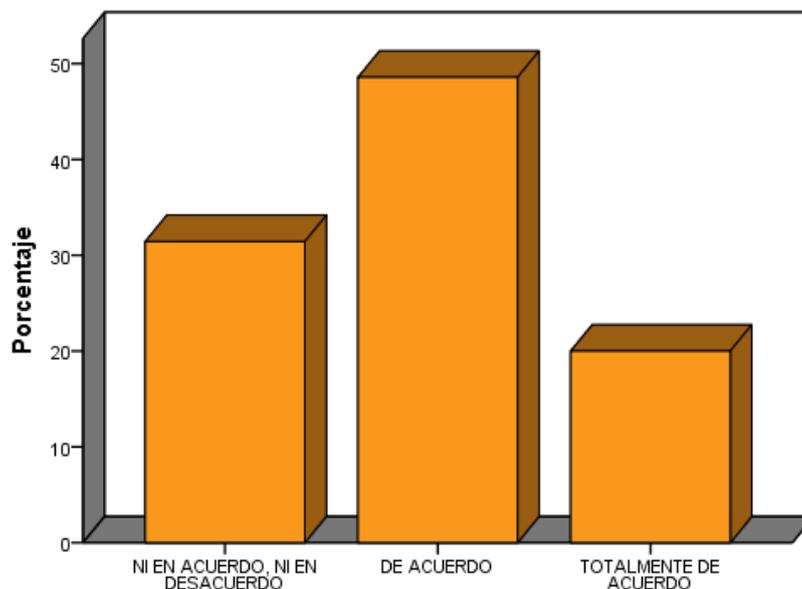


Figura 31 El uso eficientemente del conocimiento almacenado que le transmite el gerente en la empresa.

De los 35 colaboradores encuestados en la empresa Servicios Automotrices del Norte S.R.L. el 48.6 % están de acuerdo en utilizar eficientemente el conocimiento almacenado que le transmite el gerente en la empresa, haciendo un total de 17 colaboradores, y con un 31,4 % que equivale a 11 colaboradores que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.