



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión del Conocimiento y Eficacia Organizacional de la empresa  
Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Hernandez Morales, Jeason Bryan ([orcid.org/0000-0001-6914-4975](https://orcid.org/0000-0001-6914-4975))

Munarriz Llerena, Leslie Masiel ([orcid.org/0000-0002-1683-2579](https://orcid.org/0000-0002-1683-2579))

**ASESOR:**

Dr. Garcia Yovera, Abraham Jose ([orcid.org/0000-0002-5851-1239](https://orcid.org/0000-0002-5851-1239))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

La presente tesis se los dedicamos principalmente a Dios por ser el inspirador y darnos fuerzas para continuar con el proceso de alcanzar nuestros objetivos.

A nuestros padres por habernos forjado como las personas que somos en la actualidad; muchos de nuestros logros se los debemos a ustedes entre los que se incluye este.

### **Agradecimiento**

Esta investigación va dedicada en primer lugar a Dios, a nuestro Señor de Luren por guiar nuestros caminos y permitir que seamos mejores personas cada día.

A nuestros padres que estuvieron día a día quienes nos apoyaron de manera incondicional para lograr ser mejores personas y buenos profesionales.

## Índice de Contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2. Variables y Operacionalización .....	17
3.3. Población, muestra y muestreo .....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos .....	21
IV. RESULTADOS .....	22
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES .....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS .....	38

## **Índice de tablas**

Tabla 1. Tabla cruzada entre gestión del conocimiento y relaciones humanas...	22
Tabla 2. Tabla cruzada entre gestión del conocimiento y sistemas abiertos.....	23
Tabla 3. Tabla cruzada entre gestión del conocimiento y procesos internos .....	24
Tabla 4. Tabla cruzada entre gestión del conocimiento y eficacia organizacional	25

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la eficacia organizacional de la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023. En su metodología el tipo de estudio fue aplicada con un diseño no experimental, bajo un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 33 trabajadores. Para el procedimiento de recolección de información se utilizó el análisis descriptivo e inferencial, evaluando las variables gestión del conocimiento y eficacia organizacional, asimismo se utilizó como instrumento el cuestionario que conto 18 preguntas para la variable principal y 18 para la variable secundaria, acorde con la escala de Likert. Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS V-27 con datos ordenados en cuadros simples de doble entrada, frecuencia relativa y frecuencia absoluta. Finalmente concluyéndose que existe un grado de correlación alta atreves del coeficiente de correlación de Pearson, entre la gestión del conocimiento y la eficacia organizacional con un valor 0.807, aseverando una relación alta entre la variable gestión del conocimiento y la eficacia organizacional, asimismo, se logró un Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna.

**Palabras Clave:** gestión del conocimiento, eficacia organizacional, trabajadores

## **Abstract**

The general objective of the research was to determine the relationship between knowledge management and organizational effectiveness of the company Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023. In its methodology, the type of study was applied with a non-experimental design, under a quantitative approach and a correlational level. The population and sample consisted of 33 workers. For the information collection procedure, descriptive and inferential analysis was used, evaluating the variables of knowledge management and organizational effectiveness, as well as the questionnaire that had 18 questions for the main variable and 18 for the secondary variable, according to the Likert scale. For data processing, the statistical program SPSS V-27 was used with data arranged in simple tables with double entry, relative frequency and absolute frequency. Finally concluding that there is a high degree of correlation through the Pearson correlation coefficient, between knowledge management and organizational effectiveness with a value of 0.807, asserting a high relationship between the knowledge management variable and organizational effectiveness, likewise, it was achieved a Bilateral Sig. of 0.00 less than 0.05, rejecting the null hypothesis and accepting the alternate hypothesis.

**Keywords:** knowledge management, organizational effectiveness, workers

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la gestión del conocimiento formular, recopila y compartir activos intelectuales para lograr los mejores resultados comerciales en términos de productividad e innovación. Una organización un país que logre generar, adquirir y hacer buen uso del conocimiento estará por delante de sus competidores que también contribuye a la eficacia organizacional.

Correa-Díaz, et. al. (2019). En su reporte de Gestión del conocimiento un enfoque alternativo en la solución de problemas educativos. La finalidad fue indagar la gestión del conocimiento puede contribuir a la solución de problemas educativos en la economía globalizada actual. En conclusión, los departamentos de las IES con una adecuada gestión del conocimiento tienen amplias oportunidades para desarrollarse a nivel interdisciplinario de investigación; además de la reducción de costes, se pueden ofrecer a sus alumnos nuevos servicios, estilos de aprendizaje, consultoría y personalización.

Agudelo y Valencia (2018), En su artículo Gestión del conocimiento, que es un manejo de la organización para las empresas modernas, que tiene como objetivo introducir enfoques teórico-prácticos en la gestión del conocimiento del producto, un tipo de gestión que se realiza como una estrategia en la organización y no solo logra su dirección, sino también comprender su realidad en el entorno en el que se desenvuelve. Como tal, debe ser parte de las políticas de gestión que hoy adoptan las empresas; ya que el aprendizaje organizacional abre la puerta al liderazgo, al establecerlo en los lineamientos institucionales, los gerentes brindan los medios precisos para el progreso, ejecución y sustento del conocimiento como estrategia a largo plazo.

Acevedo-Correa, et. al. (2019). En su artículo, Modelos alternativos el estudio de gestión del conocimiento universitario se centró en identificar diferentes modelos estructurados de gestión del discernimiento en las universidades con el fin de proporcionar los principales criterios a considerar al desarrollar un método de dirección de la comprensión en las universidades y comprender el desarrollo en modelos de dirección del conocimiento. en universidades el tema de este estudio. Se concluye que el desarrollo del modelo está orientado hacia las nuevas plataformas tecnológicas, la integración y la búsqueda de nuevas tecnologías con

el fin de iluminar mejor a los representantes implicados en las etapas de gestión del conocimiento.

Villasana y Hernández (2021). En el artículo Gestión del conocimiento, pasado, presente, futuro, pretende dar perspectiva teórica sobre la definición de gestión del conocimiento, sus inicios, patrones, ejecuciones, situaciones actuales y futuras para distinguir su relevancia y trascendencia en las organizaciones. Al repasar los estudios académicos, se analizó las bibliografías como método de indagación. El efecto es una síntesis aproximada de los modelos y la terminología futuros más avanzados para la gestión del conocimiento.

Camue, et. al. (2017). En su artículo “Sobre los conceptos teóricos de la eficacia organizacional y su evaluación en las universidades”, busca sistematizar los antecedentes que sustentan el estudio de la eficacia organizacional, especialmente en la educación superior. Para lograr este objetivo se llevó a cabo un extenso análisis documental, recogiendo la experiencia nacional e internacional sobre la evaluación y medición de este indicador. El estudio encontró que el principal análisis de la efectividad organizacional se realiza en las empresas, mientras que las universidades evalúan este aspecto con base en conceptos puramente cuantitativos que excluyen la subjetividad.

Díaz y Díaz (2021), En su artículo “Líder y efectividad organizacional de los organizadores estudiosos en instituciones de formación superior mexicanas”, tuvo como objetivo investigar la conducta de líder de unos organizadores académicos y su correspondencia con la garantía organizacional en instituciones educativas ubicadas en el noroeste de México. El objetivo era aprovechar los estilos de liderazgo transaccional y transformacional, que estaban parcialmente relacionados con las percepciones de la facultad sobre la eficacia organizativa del coordinador. El liderazgo pasivo se relaciona negativamente con las percepciones de eficacia organizacional.

El estudio se realizó en la empresa Manitos Móviles S.A.C., con sede en Ica, especializada en la venta y distribución de motocicletas. También se observó que la empresa presento fallas en el diseño estructural, que la realización de sus tareas no era considerada una responsabilidad directa, y estas no eran visibles para la empresa que realiza el estudio. Si bien esto es cierto, la administración consiste en propietarios y asociados. Los representantes de los socios, que muchas veces no

participan en el desarrollo de las tareas, tienen una creencia bastante fuerte en la gestión, y en la organización necesitan saber escuchar a los colaboradores para reducir actividades y roles, etc., ser estratégicos y en producción más decididos, más creativos dispuestos a aceptar sugerencias, a trabajar en equipo para fortalecer sus esfuerzos para lograr objetivos comunes del proyecto, pero faltan, también un organigrama funcional que permita a los colaboradores desarrollar planes de producción en base a sus ubicaciones, culturalmente se tiene que crear, es vulnerable en la responsabilidad, la honestidad y el respeto son valores que todos los empleados deben respetar. El propósito de este estudio es investigar, con base en lo anterior, si existe correspondencia entre la administración del conocimiento y la eficacia en la organización, y así brindar alternativas de solución a problemas planteados.

**Problema General:** ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del conocimiento y la eficacia organizacional en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023?

**Problemas Específicos:** ¿Cómo se relaciona la gestión del conocimiento y las relaciones humanas en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023? ¿Cómo se relaciona la gestión del conocimiento y los sistemas abiertos en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023? ¿Cómo se relaciona la gestión del conocimiento y los procesos internos en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023?

A continuación, se describen las justificaciones investigación, base teórica, base práctica y base metodológica; la justificación teórica: esta pesquisa aportara en lo teórico ya que determinara la correspondencia que existe o no correlación entre la gestión del conocimiento y la eficacia organizacional, las cuales buscan mejorar el rendimiento de las organizaciones o a mejorar los resultados esperados. Justificación práctica: este estudio se realizó ante la urgencia de optimizar el desarrollo de la empresa Manitos Móviles, con el uso de la gestión del conocimiento para así llegar a lograr los resultados esperados. Justificación metodológica: la producción y diligencia de las variables utilizadas dentro de esta investigación podrían ser utilizadas en otros estudios y en otras empresas una vez que sea demostrada su validez y confiabilidad. Justificación social: se justifica porque va a generar confianza dentro de la empresa y asimismo ayudara a que se realicen las labores de manera más eficiente.

**Objetivo General:** Determinar la relación entre la Gestión del conocimiento y la eficacia organizacional de la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023.

**Objetivos Específicos:** Determinar la relación entre la Gestión del conocimiento y las relaciones humanas en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023. Determinar la relación entre la Gestión del conocimiento y los sistemas abiertos en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023. Determinar la relación entre la Gestión del conocimiento y los procesos internos en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023.

**Hipótesis General:**  $H_1$ : Existe relación entre la gestión del conocimiento y la eficacia organizacional en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023.  $H_0$ : No existe relación entre la gestión del conocimiento y la eficacia organizacional en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Acto seguido, se procede a describir los siguientes antecedentes.

Tortolera R. (2021), en su trabajo sobre gestión del conocimiento Intervención organizacional y factores organizacionales clave que la afectan, una empresa de venta, alquiler y reparación de equipos livianos, Durango México. Universidad Juárez del Estado de Durango. Objetivos Intervenciones organizacionales a través de planes de acción estratégicos para mejorar el impacto en la cultura organizacional, el manejo, uso del tic y en la gestión del conocimiento organizacional. La metodología es cuasi-experimental en la que se utilizan métodos cuantitativos, es decir, se extraen conclusiones a partir de pruebas demográficas y se predicen y explican los fenómenos en estudio, la muestra fue conformada por todos colaboradores y directorio siendo un total 22 individuos de las áreas de la compañía, la información se recopiló con un cuestionario y entrevistas a los empleados de la empresa. Resultados se puede observar que la correlación de la característica cultura organizacional y la característica dependiente gestión del conocimiento es superior que la de las variables gestión y TICs, y su Rho de Spearman es 0,921, por lo que muestra una correlación completamente efectiva una escala de 0,91 a 1,00. El liderazgo es la segunda variable más correlacionada con la administración del conocimiento, mostrándose así con una rho de Spearman 0,825, correlación positiva muy fuerte en base a la clasificación anterior. Asimismo, el liderazgo tiene más correlación con la cultura organizacional, con una puntuación de Spearman de 0,797, variando de 0,76 a 0,90. Conclusión El esquema de regresión lineal múltiple propuesta cumple con los supuestos y el modelo se ajusta bien y es eficiente. Lo cual permitió comprender hasta qué punto la administración del conocimiento ha influido en la cultura organizacional, el comportamiento, la gestión y el TICs de Hydro Motors.

Plúas, M. (2022) Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en una sociedad repartidora de fluido eléctrico, Guayaquil 2022. Tesis. Universidad Cesar Vallejo. Piura. Objetivo Determinar el factor de control Conocimiento y eficacia organizativa de la empresa distribuidora electricidad, Guayaquil. Método tipo básica, correlacional, transversal y diseño no experimental. La población conformada por 150 trabajadores de una sociedad eléctrica, donde 108 se

obtuvieron por muestreo probabilístico aleatorio simple empleados a investigar. Como técnica de recopilación de información, una encuesta se considera preguntas bien constituidas. Resultados muestran que el 84.0% de las personas mostraron baja gestión cognitiva y baja efectividad organizacional en el análisis secuencial de los datos, se obtuvo  $Rho = 0.765$  con la medida no paramétrica de Spearman, donde hubo alta correlación efectiva entre las variables y también fue significativa en  $p = 0.001$  ( $p < 0,01$ ), lo que indica que la relación anterior es importante. Concluye la administración cognitiva guarda relación significativa con la efectividad organizacional de la sociedad repartidora de fluido eléctrico en Guayaquil

Vasquez, Y.(2021). El diseño del modelo de gestión del conocimiento de INALTEC S.A.S se basa en el descubrimiento de buenas prácticas que contribuyan a su competitividad. Colombia. Objetivo Diseñar un guía de administración cognitiva en INALTEC S.A.S, a Basado en buenas prácticas descubiertas, ayuda a mejorar su competitividad. El método se desarrolla utilizando INALTEC S.A.S. guía de administración cognitiva centrada en datos primarios recogidos a través de entrevistas y encuestas y datos secundarios recogidos a través de artículos de consulta y publicaciones para descubrir buenas prácticas para aumentar su competitividad. el resultado. La información recolectada tuvo un efecto positivo en el estado actual de la transmisión cognitiva en las sociedades, aunque se realizó de manera empírica, a continuación, se muestran los resultados del primer estudio, teniendo en cuenta las respuestas a la pregunta de edad, encontramos que el 43%de la organización son jóvenes o adultos en edad escolar primaria, que son personas, especialmente hombres lograr la estabilidad económica, social, laboral y matrimonial. Conclusión el aprendizaje organizacional cuando es capaz de obtener experiencias significativas que crean nuevos conocimientos, aprenden sobre nuevas situaciones, construyen sobre experiencias previas y así encuentran respuestas que le permiten adaptarse a nuevas situaciones.

Camargo, M.(2019) En su trabajo de mejora del programa de gestión del conocimiento en Henkel colombiana, el objetivo fe estudio fue establecer un sistema de gestión del conocimiento para Henkel Columbia Corporation, el estudio comenzó con una revisión bibliográfica de la teoría y la jerarquía de una adecuada gestión cognitiva en las organizaciones, para luego determinar. Conocer cuáles son las carencias más significativas en la gestión cognitiva en la compañía, sobre las

continuamos recabando datos de documentos en el ámbito de los recursos de RRHH, entrevistas a colaboradores del personal de la empresa y encuestas de opinión pública. Este estudio utilizó un método de muestreo simple y analizó a los empleados de las áreas de negocio de Henkel y encontró que, aunque las empresas han hecho esfuerzos para gestionar el conocimiento, no están enfocadas en el mismo objetivo, ni tienen un Plan A. o una base sobre la cual los socios de cooperación pueden implementar sus ideas o encontrar un camino de aprendizaje que se adapte a sus necesidades. Con base en estos factores, se dan recomendaciones para el perfeccionamiento de un programa de gestión cognitiva que asegure su control óptimo, finalmente, se dan recomendaciones adicionales de medidas para optimizar la cognición interior y el compromiso grupal, así como recomendaciones para el seguimiento y evaluación del impacto del proyecto.

Ríos T. (2021) El cognitivismo organizacional y la comunicación interna en la Escuela Profesional de Administración de Turismo, UNMSM. Tesis. Universidad Continental. Lima. Objetivo es conectar el cognitivismo empresarial y la comunicación interna. En este argumento se mencionó a la Escuela Profesional de Gestión Turística - UNMSM, se consideraron 39 empleados de tiempo completo y bajo contrato. Método El tipo fue fundamental, mientras que el diseño fue no experimental. El procedimiento fue método hipotético deductivo. El procedimiento de recopilación de datos fue una encuesta revisada por pares y se usó el alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad. Resultados el 35,9% de las unidades muestrales está totalmente de acuerdo con el intercambio de experiencias laborales con los compañeros; 46,2% de acuerdo, 12,8% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5,1% en desacuerdo,  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ , por lo que se no se acepta  $H_0$ ,  $Rho > 0$  (0,503). Así es como se admite  $H_a$  ( $H_i$ ). Es cierto que existe una correlación positiva entre las características. Así, el cognitivismo organizacional está relacionado con la comunicación interna. Por lo tanto, se hace una suposición general. Conclusiones Se comprobó la hipótesis general y según las derivaciones de la estadística no paramétrica de Spearman, el nivel de correlación entre moderado y fuerte para esta variable fue del 50,2%. Por tanto, se puede establecer que existe una conexión entre el cognitivismo organizacional y la comunicación interna. También se logró un fin común: identificar la conexión entre el cognitivismo

organizacional y la comunicación interior de la Facultad de Administración, Facultad de Profesionales en Turismo. de la UNMSM

Sánchez, D.; et. al. (2020), en su publicación sobre las Pericias de gestión del cognitiva y desempeño en equipo en establecimientos de educación superior: escalas de medición. Artículo de Revista. Formación Universitaria. Colombia. Objetivo fue desarrollo y análisis de las propiedades con junto de métodos de dos escalas de medida que evalúan prácticas de administración cognitiva y trabajo en equipo. Métodos un estudio instrumental en unidades muestrales no probabilística de 334 grupos de investigación de establecimientos de educación superior colombianas. Utilice una escala de cálculo que consta de 12 elementos de pericia de gestión cognitiva y 18 elementos de desempeño grupal. Resultados el AFC realizado para los niveles de práctica de administración cognitiva y trabajo en equipo mostró que el modelo propuesto se ajusta bien a nivel teórico. Específicamente para el nivel de prácticas de gestión cognitiva, se probaron cuatro modelos, siendo el modelo oblicuo D (factores correlacionados) el que mostró el mejor índice de ajuste. Asimismo, sus cargas factoriales unitarias también son significativas y superiores a 0,50, con un mínimo de 0,584 y un máximo de 0,887. Finalmente, la correlación entre sus dimensiones es alta (0,720). Se probaron seis modelos para la dimensión de trabajo en equipo, y el modelo sesgado F fue el modelo que mostró el mejor índice de ajuste. Conclusión la escala desarrollada para las puntuaciones del grupo de investigación tuvo características psicométricas adecuadas. Por lo tanto, estas herramientas pueden ser utilizadas en establecimientos de educación superiora.

Salazar, R. (2021), en su estudio sobre gestión cognitiva y desempeño laboral, trabajadores estatales en la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope - 2020. Tesis. Universidad Privada del Norte. Piura. Objetivo establecer la correspondencia entre la gestión cognitiva y el desempeño del servidor estatal en las autoridades educativas locales de Ascope. Método el tipo fue diseño correlacional, no experimental y transversal. El grupo muestral fue los trabajadores de la gerencia local de educación de Ascope, un total de 52 servidores públicos. Los datos fueron recolectados mediante métodos de encuestas y sus instrumentos, cuestionarios administrados dos cuestionarios para analizar dos variables cuya confiabilidad fue probada. La medición entre las características se realizó mediante el análisis no

paramétrico de correlación de Pearson. Resultados las magnitudes de la variable de gestión cognitiva donde la magnitud migración y del almacenamiento es el 100% se halla en el nivel normal, seguido de la magnitud de creación de conocimiento, el 90,4% se halla en el nivel normal, y por último la magnitud de aplicación y utilización cognitiva, representa el 88,5%. Conclusión que la gestión cognitiva y claramente relacionada con el desempeño laboral; alta correlación de 0.722 mostrando que hay una correlación positiva relevante, a saber, que una elevada gestión del conocimiento está asociada con un aumento proporcional en el desempeño laboral. Por tanto, se aceptan los supuestos realizados en este trabajo. En cuanto a las características, se encontró que el 94,2% de los trabajadores públicos perciben esta característica en un nivel normal, mientras que la característica desempeño laboral se encuentra en un nivel normal por el 76,90% de los colaboradores públicos

Reyes, M. (2019), sobre Gestión del conocimiento y cultura organizacional en los colaboradores de la empresa NCH PERÚ S.A. Lurín – 2019 Tesis. Universidad Autónoma del Perú. Lima. Objetivos determinar la relación entre la gestión del conocimiento y cultura organizacional, empleados compañía NCH Perú S.A. Lurín 2019, Método el tipo de estudio fue descriptivo asociado al diseño no experimental; las unidades muestrales conformada por 35 empleados compañía, tipo de muestreo es probabilístico, las herramientas son validadas por expertos, sujetos, metodólogos y estadísticos. Resultados de confiabilidad muestran que los resultados de la característica gestión cognitiva fueron 0.890 y los resultados de la característica cultura organizacional fueron 0,929, y los resultados muestran una relación elevadamente significativa entre lo anterior para las características. Consta de 16 socios comerciales encuestados el 45,71% cree que la gestión cognitiva está en un nivel normal, mientras que 11 empleados creen que está en un nivel normal, lo que corresponde al 31,43% malo, 8 empleados encuestados (correspondientes al 22,86%) opinan que es bueno. Esto demuestra que la mayoría cree que las empresas no tienen suficiente gestión del conocimiento para desarrollarse, es. eficaz. gestionar las relaciones entre conocimiento y Cultura Organizacional con un nivel de significación de 0.000 rechazándose la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, el coeficiente de correlación de Pearson de 0.857, nos permite mostrar que la correlación entre las variables controladas es muy alta sobre gestión cognitiva y cultura organizacional empleados compañía NCH empresa peruana

Lurin. Conclusión es preferible utilizar un enfoque de gestión del conocimiento, ya que brindará la oportunidad de crear una cultura organizacional inclusiva.

Portocarrero, J.(2019) Su estudio del 2019 sobre el manejo administrativo y la eficacia organizativa en la compañía de mantenimiento naval Kalao. Objetivo establecer la relación entre el manejo administrativo y la eficacia organizativa compañía de mantenimiento naval Kalao en 2019. Restudios realizados fueron cuantitativos en método, tipo del estudio utilizado, tuvo tasa de pareamiento y tuvo un diseño transversal no experimental. El censo se realiza a partir de 38 gerentes de la Empresa de Reparaciones Navales del Callao. El método de recolección de los datos se obtuvo de estudios que utilizaron cuestionarios como instrumentos. Los hallazgos muestran que hay una relación entre manejo administrativo y eficacia organizacional compañía de mantenimiento naval del Callao en el año 2019, la cual alcanza un estadístico Spearman ( $Rho=0,741$ ) nivel de significancia de 0,000 (bilateral). Concluyó existió una relación positiva significativa entre el manejo administrativo y la eficiencia organizacional en las empresas de reparación naval del Callao en el año 2019; es decir, cuanto mayor era el control administrativo, más metas se lograban o lograban y mayor era la eficacia organizacional.

Velasquez. Y.(2018) En la tesis, Gestión del Conocimiento y Efectividad Organizacional en el Centro de Operaciones Lima de la Empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018. Objetivo determinar la relación entre la gestión cognitiva y la eficacia organizacional en Ecosiglo S.A.C. Centro de Operaciones Lima, Chorrillos - 2018. El diseño es un sistema observacional-cuantitativo-perspectiva transversal, lo que significa recolectar datos uno a uno y observar los fenómenos naturales sin interferir en su mejoramiento. Tipo de estudio: correlación descriptiva. Hay 50 empleados y la muestra no es una muestra probabilística. Se halló correlación con un estadístico de Pearson de 0.615 y un valor p de  $0.000 > 0.05$  indicando una relación relevante entre la gestión cognitiva y la efectividad organizacional Centro de Operaciones Ecocentury Lima, Chorrillos - 2018.

Seguidamente, se describe, las bases teóricas de la variable Gestión del Conocimiento.

Meriño, et. al. (2022). La gestión del conocimiento implica la transformación del conocimiento individual y grupal en conocimiento organizacional. Asimismo, el

conocimiento altamente especializado de las personas del entorno empresarial debe tenerse en cuenta a la hora de intentar incorporarlo al conocimiento de la empresa para incluirlo en la estrategia.

Maldonado (2017). La gestión del conocimiento se conceptualiza como una relación estructural entre el pasado y el futuro que sustenta la estabilidad de la sociedad mientras cambia y trabaja de la mano con la organización para cumplir escenarios futuros, lo que significa un paso pedagógico generativo en el evento. Las estructuras flexibles se adaptan a medida que cambian, dando a las empresas más espacio para negociar.

Chiavenato (2017). La gestión del conocimiento se define como métodos de cambio civil, principio organizacional modifica la inteligencia de las personas como cambios planificados para revitalizar la empresa, también ocurre en el trabajo donde se aplican estrategias conductuales para mejorar los procesos de trabajo, entre ellos encontrar soluciones y así la organización puede ser actualizado.

Objetivos: Peluffo y Catalán. (2002), Este proceso debe producir los siguientes resultados: a) utilizar las vías necesarias para utilizar herramientas de análisis de información y aumentar la capacidad de respuesta para obtener información y conocimientos que las personas, comunidades o regiones necesitan en el momento adecuado, ideas e ideas. El entendimiento tácito que poseen de dicha información; b) gestionar el entendimiento organizacional y el instrucción organizacional con el finalidad de fortificar la institución para la implementación de métodos de progreso de corto y largo plazo; c) crear un marco (proceso) integrado más efectivo de la edificación de esquemas futuros, teniendo como base el entendimiento estratégico sobre la eficiencia y seguridad del proceso; d) fundar una cimiento tecnológico conveniente al argumento y campo de aplicación a través del cual se difunde el entendimiento, como es el caso de las redes y economías universitarias, conectando diferentes regiones utilizando las experiencias y métodos más exitosos. Fueron golpeados o Corregidos los errores más comunes. Esto consiente una resolución de inconvenientes más rápida y una adaptación más flexible.

Beneficios: Según Vítales y Cabrera (2020), La gestión del conocimiento aporta las siguientes beneficio para la empresa, una gestión estratégica más eficaz gracias al conocimiento la estrategia óptima, tecnologías, práctico y solución; Mayor eficacia

y producción al aumentar la asistencia y utilizar las técnicas más apropiadas; mejora del desempeño grupal, buscar soluciones, forma innovadora y creativa; eliminar las brechas de aprendizaje y adquirir sistemáticamente más instrucciones; acelerar las curvas de productividad de los nuevos empleados entrenando y aprendiendo activamente el conocimiento, la información y los datos que necesitan los nuevos empleados; estandarice técnicas y obtenga información rápidamente y tome decisiones más inteligentes.

Dimensiones: Según, Garcés (2014). Las dimensiones de GC son continuas, lo que permite un ciclo que tiende a reforzarse a sí mismo, fomentando la imaginación innovadora local. Son básicamente procesos socioculturales en sus manifestaciones expresas.

Identificación del conocimiento: El conocimiento relevante no se identifica en cálculos abstractos, sino que surge de la comprensión de cuestiones económicas, sociales, culturales, ambientales y de otro tipo. Debido a sistemas de comunicación inadecuados o desmotivados, el conocimiento que lleva al cambio organizacional y al desarrollo local a menudo reside en individuos aislados (conocimiento tácito) más que en las estructuras organizacionales municipales (conocimiento tácito). Este conocimiento puede ser personal, familiar o social, así como tradicional, ya que apoya la transmisión de habilidades de generación en generación.

Adquisición del conocimiento: Esta dimensión permite la creación o fortalecimiento de redes de flujos de conocimiento para promover intercambios que aborden las dificultades locales y garanticen la mejora continua del patrimonio humano.

Desarrollo del conocimiento: La importancia social del conocimiento está íntimamente relacionada con el potencial estimulante de la innovación que su gestión puede revelar. El conocimiento pierde su significación social si se asume acríticamente que no se adapta a las nuevas necesidades, lo que crea contradicciones inherentes a su desarrollo.

A continuación, se describe, las bases teóricas de la variable Eficacia Organizacional.

Como, Iñiguez (2021) La eficacia organizacional es una medida fundamental del triunfo de una organización en lograr sus metas. Una compañía eficaz es como un artefacto bien engrasada y bien diseñada. En las partes del mismo está diseñada para lograr con éxito los resultados establecidos por la empresa con la menor pérdida posible de tiempo y recursos.

Según Bustani y Chavez, (2019) La eficacia organizacional calcula reactivamente la relación entre la optimización de costos y la incapacidad para resolver problemas estratégicos de mediano y a largo plazo. Dicho de otra forma, sin el talento necesario para innovar y superar los obstáculos que se presenten, sin importar el tamaño de la organización, es imposible lograr sus objetivos. Las empresas que se enfocan en reducir costos en todos los ámbitos, pero especialmente en el talento, se están perdiendo sus propias necesidades estratégicas.

De acuerdo con Saavedra-Paima (2022) La eficacia organizacional está más o menos relacionada con el tamaño y la disponibilidad de las metas, los recursos disponibles, la disposición de la gestión y las organizaciones, pero también evalúa las metas que no se pretenden, como suele ser el caso la mayor parte del tiempo.

Objetivos: Según Steil, et. al. (2019) La efectividad organizacional esta referida a en la organización que logra el total conocimiento de sí debido a:

Un líder que establece objetivos claros para los colaboradores y describe formas de implementar estos fines de manera efectiva; El transcurso de toma de disposiciones de la administración y las vías de comunicación son claros; Colaboradores cuidadosamente selectos y justamente compensados que hacen un trabajo que antepone los resultados.

Importancia: Según Iñiguez (2021). La importancia de eficacia en una empresa puede incluir:

Mejora del Compromiso y el Rendimiento: La producción en los colaboradores está claramente ligada con los efectos y el trabajo individual. Esto a su vez interviene en el funcionamiento de la compañía.

Mejor Gestión: Entre otras cosas, simboliza una excelente capacitación de gerentes, más comunicación entre gerentes y empleados, y políticas y procedimientos actualizados.

**Disminución de Costes:** La eficiencia en cualquier negocio reduce los costos. Los ahorros estos pueden provenir de cualquier área donde se produzcan residuos procesos obsoletos, tecnología obsoleta, trabajo ineficiente, etc.

**Mejora del Compromiso y el Valor del Cliente:** La finalidad más importante de toda compañía es aumentar la importancia para el comprador. Al optimizar la eficiencia de las áreas orientadas al comprador, al igual que con el servicio al comprador o la vivencia del comprador, las sociedades logran optimizar las relaciones y incrementar el valor para el comprador.

**Uso de la Tecnología:** Actualmente, en las sociedades utilizan la TICs, pero no suelen hacer buen uso de ella. Las energías efectivas de adquisición digital suelen optimizar los envíos de responsabilidad virtuales, la conectividad de datos, los métodos productivos, el adiestramiento de los colaboradores y varias otras zonas comerciales.

**Modelos:** Según Chiavenato (2017) describe los siguientes modelos de eficacia organizacional.

**Modelo mecánico:** adecuado para entornos donde el entorno es estable o no cambia mucho.

**Organización mecánica:** aproveche la estabilidad estructural y use el tamaño básico para mejorar la eficiencia. Porque nada cambia, formalmente asegura que todo lo que sucede quede registrado; la centralización de la toma de decisiones permite un control absoluto; Equilibrar las actividades complica el diseño Como resultado, la organización se vuelve pesada, lenta y compleja, lo que dificulta la rotación y la innovación.

**Diseño orgánico:** la combinación de dimensiones básicas mínimas y la adaptación a condiciones ambientales cambiantes y dinámicas facilita la eficiencia del diseño y permite a las personas mucha libertad, descentraliza la toma de decisiones, reduce mucho la jerarquía, y fomenta la delegación y delegación de responsabilidades en personas. Como resultado, la organización consigue una enorme elasticidad y adaptación, que se manifiesta en la creatividad y la innovación, elementos muy valorados hoy en día.

**Dimensiones:** Según Leyton y Medina (2020), en su investigación proponen que la variable de Eficacia Organizacional posee cuatro dimensiones fundamentadas, estas son:

Relaciones humanas: Es un mecanismo fundamental para alcanzar los objetivos y el desarrollo. De esta manera, reinará en la empresa la armonía necesaria, lo que significa seguridad y confianza desde el exterior, y los clientes se atreven a apostar.

Sistemas abiertos: Este sistema interactúa constantemente con el mundo exterior y proporciona un intercambio constante de materia, energía y/o información. Teniendo esto en cuenta, cabe señalar que el concepto de "sistema abierto" se manifiesta de manera diferente según el ángulo desde el que lo abordemos. Así, su manifestación no será la misma en física, biología o computación. Aun así, hay que recordar que el denominador común de estos sistemas, como hemos dicho, es su capacidad para facilitar el flujo de retroalimentación tanto entre las partes que lo componen como desde y hacia otros sistemas externos.

Procesos internos: Es un grupo de tareas relacionadas realizadas por un sujeto o grupo de colaboradores en una sociedad. Estos procesos se utilizan para lograr objetivos comerciales y, lo que es más importante, estos objetivos están diseñados para hacer que el negocio sea productivo y rentable.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: fue Aplicada, según Arias, et. al. (2022) porque trata de aplicar o utilizar los conocimientos adquiridos, por otro lado, otros conocimientos se obtienen luego de verificar y ordenar la práctica basada en el estudio. Utilizar el discernimiento y los resultados del estudio para vislumbrar la realidad de manera precisa, metódica y sistemática.

Diseño: fue, No experimental porque se trató de una investigación ejecutada sin manejo deliberado de variables, donde el problema se observó solo en EL entorno natural y luego se analizó. (Hernández, et. al, 2003)

Se estableció un enfoque cuantitativo, porque lidia con problemas que son medibles esto es, que se les puede fijar un valor, como, por ejemplo: cantidad de hijos, peso, estatura, edad, entre otros) a mediante el uso de procesos estadísticos para las investigaciones de los datos acumulados. (Sánchez, 2019)

Asimismo, la investigación fue de nivel correlacional porque incluyo aquellos estudios en los que nos interesa utilizar los coeficientes de correlación se utilizan para describir o ilustrar la relación entre variables importantes. Estas medidas específicas la relación de las variables son el incremento o disminución de ellas que ofrecen pesquisa del nivel, la fuerza y la orientación de las relaciones entre ellas. (Cancela, et. al, 2010)

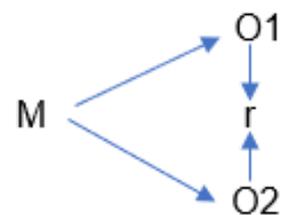
#### Dónde:

M: Muestra del estudio

V1: Desarrollo organizacional

V2: Administración estratégica

O2 r: coeficiente de correlación entre la variable



## **3.2 Variables y Operacionalización**

Variable1: Gestión del conocimiento

### **Definición conceptual**

Se basó en la vivencia individual y en diversos casos se considera una habilidad individual. Rivera, (2019).

### **Defiicion Operacional**

La presente investigación se midió con una encuesta incluyendo las dimensiones que son identificación de conocimientos, adquisición de conocimientos y desarrollo de conocimientos.

### **Dimensiones**

#### **Identificación del conocimiento**

##### **Indicador**

- Cambio organizacional
- Intangibles de organización
- Carencia de conocimientos

#### **Adquisición del conocimiento**

##### **Indicador**

- Descripción del entorno
- Innovación
- Resultados

#### **Desarrollo del conocimiento**

##### **Indicador**

- Desarrollo de la creatividad
- Intercambio de información
- Recursos

### **Escala de medición: Ordinal**

Variable2: Eficacia Organizacional

### **Definición conceptual**

La eficacia organizacional calcula reactivamente la relación entre la optimización de costos y la incapacidad para resolver problemas estratégicos de corto y prolongado plazo. En otras palabras, sin el talento necesario para innovar y superar los obstáculos que se presenten, sin importar el tamaño de la organización, es imposible alcanzar sus objetivos. Bustani y Chavez, (2019)

### **Definición Operacional**

La presente investigación se medirá con una encuesta incluyendo las dimensiones cuales son relaciones humanas, sistemas abiertos, procesos internos.

### **Dimensiones**

#### **Relaciones humanas**

##### **Indicador**

- Intervención
- Discusión
- Transparencia

#### **Sistemas abiertos**

##### **Indicador**

- Identificación de oportunidades
- Metas
- Recursos humanos

#### **Procesos internos**

##### **Indicador**

- Intervención empresarial
- Proceso operativo
- Proceso de venta

**Escala de medición:** Ordinal

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

**Población:** Como Tamayo (2012), es sumar las unidades muestrales de estudio, incluidas todas las unidades de observación que componen el fenómeno a cuantificar en la investigación. Integra una colección de N unidades que participan en un movimiento particular llamado un todo. asignada a el estudio de la composición del conjunto de fenómenos; En esta pesquisa, la población se constituyó por los trabajadores y/o prestadores de servicio (33) de la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica.

**Criterios de inclusión:** Correspondió a todos los colaboradores y/o prestadores de servicio en planilla empresa Manitos Móviles S.A.C.

**Criterios de exclusión:** correspondieron a los colaboradores de servís.

**Muestra:** según Tamayo (2006), define una muestra como una agrupación de operaciones, examinándose la repartición de rasgos en la población, o universo en relación a las informaciones de una mínima porción de la población. Siendo las unidades muestrales de la población menores a 100 unidades el estudio consideró a toda la población (33).

La muestra estuvo conformada por 33 unidades muéstrales (trabajadores y/o prestadores de servicio) de la empresa Manitos Móviles S.A.C.

**Muestreo:** Se utilizó una muestra de probabilidad aleatoria simple porque nos permite obtener una muestra que indica el número de individuos necesarios para obtener resultados confiables. Este es un proceso de selección en el que todos los sujetos de un universo tienen las mismas posibilidades de ser seleccionados utilizando una fórmula que tiene en cuenta un nivel de confianza basado del universo total. (Mucha & Lora, 2021)

**Unidad de análisis:** fueron los trabajadores en planilla de la empresa Manitos Móviles S.A.C.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Fue la encuesta. Según López-Roldan y Fachelli (2015), El estudio se concibió originalmente como una técnica de recopilación de datos que utilizo encuestas para

obtener sistemáticamente medidas de conceptos derivados de preguntas de investigación construidas previamente.

El instrumento utilizado fue el cuestionario. Según Meneses (2016), cuestionario es la técnica o instrumento utilizado y la metodología de encuesta es el conjunto de actividades organizadas para desarrollar, administrar y recolectar los datos obtenidos.

### **3.5 Procedimientos**

En primer lugar, se requirió el permiso a la compañía para llevar a cabo el estudio, luego se determinó el título de la investigación, seguido se realizó la introducción, el marco teórico, posteriormente se desarrolló la parte metodológica de la investigación lo cual nos permitió definir la línea de investigación y finalmente se realizó el desarrollo de la encuesta.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Luego de acumulada los datos se organizó una base de datos en el programa MS Excel que fue registrado, procesado en el SPSS 26, para luego aplicarse la evaluación de normalidad de Kolmogorov, para posteriormente utilizar la medida de dos variables con el Rho Spearman.

Análisis descriptivo: Según Faraldo y Pateiro (2013) definen el análisis descriptivo como grupo de elemento para deducir circunstancia que se presenta en una población, universo con relación al examen de una mínima porción de la población en consideración. Sin muestra porque la población es menor a 100 unidades muestrales y el estudio consideró a toda la población.

Análisis inferencial: Según Berenson y Levine (2015) definen el análisis la inferencia es un procedimiento estadístico que se utiliza para inferir o inferir algo sobre un conjunto de datos numéricos (una población) mediante la selección de una pequeña porción de ellos (una muestra). El propósito del razonamiento en la investigación científica y tecnológica es reconocer grandes clases de objetos, personas o eventos de objetos, personas o eventos relativamente pequeños que consisten en los mismos elementos.

### **3.7 Aspectos éticos**

El proyecto, se desarrolló de forma ética, cumpliéndose con el principio de respeto por las personas protegiéndose su anonimato y respuestas que solo se utilizó para el fin de la investigación, el principio de beneficencia ya que el estudio no revistió ningún riesgo para los encuestados, y el principio de justicia se llevó a cabo en la selección de la muestra sin elegir de forma preferente a los encuestados serán considerados aceptando su decisión de participar o no en la encuesta, se realizaron las referencias bibliográficas que se usan en la investigación mediante la norma APA.

#### IV.RESULTADOS

Acto seguido, detallamos los efectos respecto a los objetivos planteados.

**Objetivo específico 1:** Determinar la relación entre la Gestión del conocimiento y las relaciones humanas en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la Gestión del conocimiento y las relaciones humanas en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la Gestión del conocimiento y las relaciones humanas en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023.

*Tabla 1. Tabla cruzada entre gestión del conocimiento y relaciones humanas*

		Relaciones humanas			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Gestión del conocimiento	Deficiente	33.3	0.0	0.0	33.3	R de Pearson 0,776 Sig. (bilateral) 0.000
	Regular	24.2	9.1	3.0	36.4	
	Optimo	0.0	3.0	27.3	30.3	
	Total	57.6	12.1	30.3	100.0	

Nota: Respecto a la Tabla 1, se usó el estadístico R de Pearson logrando una correlación de dos colas entre la característica gestión del conocimiento y la dimensión relación de 0,776. De esto se puede extraer una conclusión de una correlación alta que demuestra la relación entre la gestión del conocimiento y las relaciones humanas es alta.

De igual forma se usó el estadístico R de Pearson para aceptar o rechazar de la hipótesis nula 01 y lográndose un Sig. Bilateral 0.000, mediante las reglas (Sig. 0.000 ≤ 0.05), se considera rechazada la hipótesis nula y aceptada la hipótesis alternativa; dada la alta correlación, este juicio se basa en el porcentaje de entre las dos variables, incluido el efecto de la gestión del conocimiento en la dimensión interpersonal. El impacto es deficiente con el 33,3%. De acuerdo con el análisis de los hallazgos, la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica debe de mejora la gestión del conocimiento para optimizar las relaciones humanas.

**Objetivo específico 2:** Determinar la relación entre la Gestión del conocimiento y los sistemas abiertos en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la Gestión del conocimiento y los sistemas abiertos en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la Gestión del conocimiento y los sistemas abiertos en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023.

*Tabla 2. Tabla cruzada entre gestión del conocimiento y sistemas abiertos*

		Sistemas abiertos			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Gestión del conocimiento	Deficiente	33.3	0.0	0.0	33.3	R de Pearson 0.837
	Regular	12.1	24.2	0.0	36.4	
	Optimo	0.0	6.1	24.2	30.3	Sig. (bilateral) 0.000
	Total	45.5	30.3	24.2	100.0	

Nota: Para la Tabla 02, se usó el estadístico R de Pearson lográndose una correlación de dos colas entre la característica de gestión del conocimiento y la dimensión de sistema abierto de 0,837. De esto se puede extraer una conclusión de una correlación alta, que demuestra que la relación entre la gestión del conocimiento y los sistemas abiertos es alta.

De manera similar, se usó el estadístico R de Pearson para probar aceptar o rechazar de la hipótesis nula 02, lo que resultó en una Sig bilateral de 0.000 y con una regla de aprobación ( $\text{Sig. } 0.000 \leq 0.05$ ), se considera rechazada la hipótesis nula y aceptada la hipótesis alternativa; dada la alta correlación, este juicio se basa en el porcentaje de intersección entre las dos variables, donde la gestión del conocimiento tiene un impacto relativamente deficiente la dimensión de sistema abierto, que es del 33,3%. De acuerdo con el análisis de correlación, la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica necesita mejorar la gestión del conocimiento para optimizar los sistemas abiertos.

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación entre la Gestión del conocimiento y los procesos internos en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la Gestión del conocimiento y los procesos internos en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión del conocimiento y los procesos internos en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023.

*Tabla 3. Tabla cruzada entre gestión del conocimiento y procesos internos*

		Procesos internos			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Gestión del conocimiento	Deficiente	21.2	9.1	3.0	33.3	R de Pearson 0.654
	Regular	9.1	27.3	0.0	36.4	
	Optimo	0.0	12.1	18.2	30.3	Sig. (bilateral) 0.000
	Total	30.3	48.5	21.2	100.0	

Nota: La Tabla 03 se usó el estadístico R de Pearson y se obtuvo una correlación de dos colas de 0,654 en las variables gestión del conocimiento y la dimensión proceso interno. A partir de esto, se puede obtener un grado moderado de correlación, lo que prueba la relación de la gestión del conocimiento. y procesos internos la relación es moderada.

De manera similar, se utilizó el estadístico R de Pearson y probar la aceptar o el rechazar de la hipótesis nula 03, lo que resultó en una sig. dos colas de 0.000 y mediante la regla (Sig. 0.000 ≤ 0.05), se rechazar la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna; dado que hay una correlación moderada, la valoración se basa en porcentaje de intersección de ambos, de los cuales la gestión del conocimiento afecta de manera deficiente a la dimensión de procesos internos, que corresponde al 27,3 por ciento. De acuerdo con el análisis de correlación en la Empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica necesita mejorar la gestión del conocimiento para optimizar los procesos internos.

**Objetivo General:** Determinar la relación entre la Gestión del conocimiento y la eficacia organizacional de la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la gestión del conocimiento y la eficacia organizacional en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión del conocimiento y la eficacia organizacional en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023.

*Tabla 4. Tabla cruzada entre gestión del conocimiento y eficacia organizacional*

		Eficacia organizacional			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Gestión del conocimiento	Deficiente	24.2	9.1	0.0	33.3	R de Pearson 0,807
	Regular	6.1	30.3	0.0	36.4	
	Optimo	0.0	3.0	27.3	30.3	Sig. (bilateral) 0.000
	Total	30.3	42.4	27.3	100.0	

Nota. La Tabla 04, se usó el estadístico R de Pearson para lograr una correlación de dos colas de 0,807 en las características de gestión del conocimiento y las variables de eficacia organizacional. Esto se puede extraer que hay una correlación alta, que prueba que la relación entre la gestión del conocimiento y la eficacia organizacional es alta.

Además, se utilizó el estadístico R de Pearson para probar la aceptar o rechazar de la hipótesis nula 04, lo que resultó en una sig. bilateral de 0.000 y mediante una regla (Sig. 0.000 ≤ 0.05), se considera rechazar la hipótesis nula y se aceptar la hipótesis alternativa; dada la alta correlación, este juicio se basa en el porcentaje de los dos, y la gestión del conocimiento afecta de manera regular a la variable efectividad organizacional, que es del 30,3%. De acuerdo con el análisis de los hallazgos, la Empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica debe continuar mejorando la gestión del conocimiento para optimizar la eficacia organizacional.

## V. DISCUSIÓN

Asimismo, a continuación, se pasa discutir cada uno de nuestros hallazgos en relación con nuestros objetivos, los cuales serán contrastados con otros estudios relacionados con nuestras variables de estudio.

En cuanto a la relación a la hipótesis general entre Gestión del Conocimiento y Eficacia Organizacional de la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023; la correlación se obtuvo con la correlación R de Pearson la cual fue de 0.807, se concluye que existe un grado de correlación alta, prueba que la relación es alta entre gestión del conocimiento y eficacia organizacional, asimismo se usó el descriptivo R de Pearson para aceptar o rechazar la hipótesis general, con el resultado de Sig. Bilateral de 0.000 y mediante la regla ( $\text{Sig. } 0.000 \leq 0.05$ ), se descarta la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; existiendo una correlación alta, este juicio se basa en el porcentaje de cruce obtenido de las variables, donde la gestión del conocimiento influye de forma regular con la variable eficacia organizacional, que representó el 30.3% se contrastó con el estudio de Plúas. (2022) en su estudio el objetivo fue determinar la gestión del conocimiento y efectividad organizacional de la empresa distribuidora electricidad, Guayaquil. Método tipo básica, correlacional, transversal y diseño no experimental. La población formada por 150 trabajadores sociedad eléctrica, donde 108 se obtuvieron por muestreo probabilístico aleatorio simple empleados a investigar. Como técnica de recopilación de información, una encuesta se considera un conjunto de preguntas bien estructurado. Resultados el 84% de las personas mostraron baja gestión del conocimiento y baja efectividad organizacional en el análisis secuencial de los datos, se obtuvo  $Rho = 0.765$  mediante el examen de correlación estadística de Spearman, indicó alta correlación positiva entre las variables y también fue significativa en  $p = 0.001$  ( $p < 0,01$ ), lo que indica que la relación anterior es importante. Concluye la gestión cognitiva se relaciona significativamente con la efectividad organizacional en la sociedad repartidora de electricidad en Guayaquil. En la interpretación los efectos antes mencionados se confirman la relación regular entre la gestión del conocimiento y la eficacia organizacional Empresa Manitos Móviles S, A.C. Ica, por lo que la empresa debe de ejecutar técnicas de gestión del conocimiento para mejorar dicha relación entre las variables.

Sobre la hipótesis específica 1, se demostró que existe una relación significativa entre la gestión del conocimiento y las relaciones humanas con un resultado de correlación R de Pearson de 0.776, se puede concluir que existe un grado de correlación alta, que prueba que la relación es alta entre gestión del conocimiento y relaciones humanas, asimismo se utilizó el estadístico R de Pearson para probar la aceptación o rechazo de una hipótesis nula  $H_0$ , con el resultado de Sig. Bilateral de 0.000 y mediante la regla (Sig.  $0.000 \leq 0.05$ ), se considera objetar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; fundamentando que existe una correlación alta, este juicio se basa en el porcentaje de cruce obtenido de los dos, donde la gestión del conocimiento influye de forma deficiente con la dimensión relaciones humanas, que representó el 33.3%. Estos resultados se contrastan con lo hallado por Reyes. (2019), en su publicación sobre Gestión del conocimiento y cultura organizacional donde su objetivo fue determinar la relación entre la gestión del conocimiento y cultura organizacional de empleados empresa NCH Perú S.A. Lurín 2019, Método: tipo fue descriptivo asociado a un diseño no experimental; muestra conformada por 35 empleados empresa, tipo de muestreo es probabilístico, las herramientas son validadas por expertos, sujetos, metodólogos y estadísticos. Resultados de confiabilidad muestran que las características gestión del conocimiento fueron 0.890 y los resultados de la característica cultura organizacional fueron 0,929, y estos resultados reflejaron una relación altamente significativa entre lo anterior para las características. Consta de 16 socios comerciales encuestados el 45,71% cree que la gestión del conocimiento está en un nivel normal, mientras que 11 empleados encuestados creen que está nivel normal, lo que corresponde al 31,43% malo, 8 empleados encuestados (correspondientes al 22,86%) opinan que es bueno. Esto demuestra que gran parte de las unidades muestrales cree que las empresas no tienen suficiente gestión cognitiva para desarrollarse, es eficaz gestionar las relaciones entre cognitivismo y Cultura Organizacional con un nivel de significación de 0.000 se objeta la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Se encontró un coeficiente de correlación de Pearson de 0.857 el cual nos permite mostrar que la correlación entre las variables controladas es muy alta sobre gestión cognitiva y cultura organizacional de los empleados de la sociedad NCH empresa peruana Lurín. Conclusión es preferible utilizar un enfoque de gestión del conocimiento, ya que brindará la oportunidad de

crear una cultura organizacional inclusiva. Sobre la interpretación los resultados antes hallados confirman la relación deficiente, a pesar de existir una correlación alta entre la gestión cognitiva y las relaciones humanas, Empresa Manitos Móviles S, A.C. Ica, por lo que la empresa debe de desarrollar mejoras en la gestión del conocimiento para mejorar dicha correlación entre las variables.

Asimismo, en razón a la hipótesis específica 2 se demostró existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y sistemas abiertos siendo el resultado de correlación R de Pearson de 0.837, se puede concluir existe un grado de correlación alta, prueba que la relación es alta entre gestión del conocimiento y sistemas abiertos, asimismo se utilizó el estadístico R de Pearson para probar el aceptar o rechazar de una hipótesis nula  $H_0$ , con el resultado de Sig. bilateral de 0.000 y mediante la regla (Sig.  $0.000 \leq 0.05$ ), considera que se rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; fundamentando que existe una correlación alta, este juicio se basa en el porcentaje de cruce obtenido de los dos, donde la gestión del conocimiento influye de forma deficiente con la dimensión sistemas abiertos, que representó el 33.3%. Este resultado se asemeja a lo propuesto por Según Leyton y Medina (2020), plantea que los sistemas abiertos interactúan constantemente con el mundo exterior y proporciona un intercambio constante de materia, energía y/o información. Teniendo esto en cuenta, cabe señalar que el concepto de "sistema abierto" se manifiesta de manera diferente según el ángulo desde el que lo abordemos. Así, su manifestación no será la misma en física, biología o computación. Aun así, hay que recordar que el denominador común de estos sistemas, como hemos dicho, es su capacidad para facilitar el flujo de retroalimentación tanto entre las partes que lo componen como desde y hacia otros sistemas externos. De la interpretación de los resultados líneas arriba antes descritos confirman la relación deficiente, a pesar de existir una correlación alta entre la gestión del conocimiento y los sistemas abiertos en la Empresa Manitos Móviles S, A.C. Ica, por lo que la empresa debe de desplegar acciones para mejorar la gestión del conocimiento en los sistemas abiertos de la sociedad.

Por otro lado, respecto a lo planteado en la hipótesis específica 3, se demostró que existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y procesos internos, siendo su resultado de correlación R de Pearson de 0.654, de lo cual se puede concluir que existe un grado de correlación moderada, lo que prueba

que la relación es directamente moderada entre gestión del conocimiento y procesos internos, asimismo se utilizó el estadístico R de Pearson probar si aceptar o rechazar la hipótesis nula  $H_0$ , con el resultado de Sig. bilateral de 0.000 y mediante la regla (Sig.  $0.000 \leq 0.05$ ), descarta la hipótesis nula y admite la hipótesis alterna; fundamento una correlación regular, este juicio se basa en el porcentaje de cruce obtenido de los dos, donde la gestión del conocimiento influye de forma regular con la dimensión procesos internos, que representó el 27.3%. Esto concuerda con los hallazgos por Salazar. (2021), en su publicación sobre gestión del conocimiento y desempeño laboral donde el Objetivo determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño del servidor estatal en las autoridades educativas locales de Ascope. Método el tipo fue diseño correlacional, no experimental y transversal. El grupo muestral fue el personal que labora en la gerencia local de educación de Ascope, un total de 52 servidores públicos. Los datos fueron recolectados mediante métodos de encuestas y sus instrumentos, cuestionarios administrados dos cuestionarios para analizar dos variables cuya confiabilidad fue probada. Para computar la relación entre dos características se computó el coeficiente de correlación de Pearson. Resultados la característica dimensión gestión cognitiva con el 100% dimensión migración y almacenamiento se encuentra en nivel normal, seguida de la dimensión creación cognitiva, el 90,4% se encuentra en nivel normal y por último la dimensión aplicación y utilización cognitiva 88,5%. Conclusión la gestión cognitiva está directamente relacionada con el desempeño laboral con una alta correlación de 0,722 señala una relación positiva significativa, es decir, una mejor gestión del conocimiento se asocia con un aumento proporcional en el desempeño laboral. Así que acepte suposiciones en este trabajo. Los indicadores muestran que el 94,2% de los servidores estatales percibe esta característica en un nivel normal, mientras que la variable desempeño laboral se encuentra en un nivel normal entre el 76,90% de los trabajadores estatales. Sobre la interpretación de los resultados mostrados descritos confirman que existe una correlación moderada entre la gestión del conocimiento y los sistemas abiertos en la Empresa Manitos Móviles S, A.C. Ica, por lo que la empresa debe de implementar técnicas para mejorar la gestión del conocimiento en los sistemas abiertos de la sociedad.

## VI. CONCLUSIONES

1. En cuanto al objetivo general, se determinó a través del coeficiente de R de Pearson que existe un grado de correlación alta entre gestión del conocimiento y la eficacia organizacional con un valor 0.807, aseverando una correlación alta, también, se logró un Sig. Bilateral de 0.000 menor a 0.05, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna.
2. En cuanto al objetivo específico uno, se determinó a través del coeficiente de R de Pearson un grado de correlación alta, obteniendo una correlación con un valor 0.776, afirmando una correlación alta entre la variable gestión del conocimiento y las relaciones humanas, asimismo, se logró un Sig. Bilateral de 0.000 menor a 0.05, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna.
3. Sobre al objetivo específico dos se determinó a través del coeficiente de R de Pearson se obtuvo el valor de 0.837, afirmando una correlación alta entre la variable gestión del conocimiento y los sistemas abiertos, también, se logró un Sig. Bilateral de 0.000 menor a 0.05, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna.
4. Sobre al objetivo específico tres se determinó a través del coeficiente de R de Pearson un valor 0.654, confirmando una correlación moderada entre la variable gestión del conocimiento y los procesos internos, se logró un Sig. Bilateral de 0.000 menor a 0.05, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna.

## VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al responsable de la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023, ejecutar técnicas de gestión del conocimiento mediante un estudio de las actividades que se hacen en la organización para poder así determinar en cuales se puede sacar una ventaja competitiva a través de una óptima identificación del conocimiento, lleva al cambio organizacional en las estructuras organizacionales, este conocimiento puede ser personal ya que apoya la transmisión de habilidades en generaciones, una eficiente adquisición del conocimiento la cual permite la creación o fortalecimiento de redes de flujos que les permita mejorar su desempeño y realizar un buen desarrollo del conocimiento está íntimamente relacionada con el potencial estimulante de la innovación en los trabajadores, la misma que permite mejorar la eficacia organizacional.

Se recomienda al responsable de la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023, implementar herramientas de gestión del conocimiento mediante la identificación de los hábitos actuales de conocimiento en los trabajadores, identificando sus habilidades, competencias y de esta forma, poder obtener un diagnóstico de la empresa que permitirá mejorar la eficacia organizacional.

Se recomienda al responsable de la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023, realizar cursos de gestión del conocimiento mediante el desarrollo de habilidades de comunicación en los trabajadores, capacidades que propician una comunicación efectiva para mantener, fortalecer, mejorar y utilizar a un nivel superior los conocimientos básicos necesarios para las funciones y desempeño de la organización mejorando la eficacia organizacional.

Se recomienda al responsable de la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023, implementar técnicas de gestión del conocimiento mediante en la retroalimentación los trabajadores, permitiendo entregar y recibir información acerca de su desempeño actuando sobre los próximos pasos, ya sea manteniéndolos, fortaleciéndolos, cambiándolos o corrigiéndolos para mejorar la eficacia organizacional

## REFERENCIAS

- Acevedo, Valencia, A., Bran-Piedrahita, L., Gómez S, & Arias, C. (2019). *Alternativas para modelos de gestión del conocimiento en Instituciones de Educación Superior. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(3), 410-420. Retrieved 19 de Noviembre de 2022. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000300410>
- Agudelo, E, & Valencia, A. (2018). *La gestión del conocimiento, una política organizacional para la empresa de hoy. Revista chilena de ingeniería*, 26(4), 673-684. Retrieved 19 de Noviembre de 2022. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052018000400673>
- Alles, M. (2017). *Comportamiento Organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias (Segunsa Edición ed.)*. Granica. Retrieved 19 de Noviembre de 2022 .apd. (27 de Marzo de 2019). *Experimento Hawthorne: la importancia de ser tenido en cuenta en el trabajo*. Retrieved 19 de Noviembre de 2022, from <https://www.apd.es/experimento-hawthorne/>
- Aponte , M. I. (2022). *La competitividad como instrumento de evaluación para medir la eficiencia, eficacia y generar ventaja competitiva*. Universidad nacional de Piura. <https://doi.org/file:///C:/Users/CENTRO%20DE%20IDIOMAS/Downloads/CC-FI-APON-CHI-2022.pdf>
- Arias , J. L., Holgado , J., Tafur , T., & Vasquez, M. J. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis*. Editorial Inudi. <https://doi.org/http://hdl.handle.net/20.500.12390/3109>
- Audiffred, V., & Escamilla, S. (2019). Barreras en la gestión del conocimiento del manejo de RPBI. CIBA. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Biológicas y Agropecuarias*, 5(10), 21-38. <https://doi.org/https://www.ciba.org.mx/index.php/CIBA/article/view/81>
- Bustani, D., & Chavez, J. (2019). *Eficiencia Organizacional. Sintec consulting*. [https://doi.org/https://sintec.com/p\\_innovador/eficiencia-organizacional/](https://doi.org/https://sintec.com/p_innovador/eficiencia-organizacional/)
- Camargo , M. (2019). *Diseño de un programa de gestión del conocimiento en Henkel colombiana*. Pontificia Universidad Javeriana, Colombia . <https://doi.org/https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/52339>

- Camue , A., Carballal del Río, E., & Toscano, D. F. (2017). *Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades*. *Cofin Habana*, 11(2), 136-152. Retrieved 19 de Noviembre de 2022, from [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612017000200010&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200010&lng=es&tlng=es)
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda Edición ed.). (P. Mascaró Sacristán, Trad.) Mexico, D.F., Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. [https://doi.org/https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional.\\_La\\_dinamica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://doi.org/https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf)
- Chiavenato, I. (2017) *Comportamiento Organizacional*. (Tercera Edición). Mexico, D.F., Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. [https://www.buscalibre.pe/libro-comportamiento-organizacional-idalberto-chiavenatomcgrawhill/9781456256616/p/48599945?bmkt\\_source=google&bmkt\\_campaign=2090255172&qclid=Cj0KCQiAofieBhDXARIsAHTTIdrXp\\_Bz\\_ucbOPIXAketLovJf0Meg1iKJOF9Lq2ue86ZPVUPqQ4TM9laAkiMEALw\\_wcB](https://www.buscalibre.pe/libro-comportamiento-organizacional-idalberto-chiavenatomcgrawhill/9781456256616/p/48599945?bmkt_source=google&bmkt_campaign=2090255172&qclid=Cj0KCQiAofieBhDXARIsAHTTIdrXp_Bz_ucbOPIXAketLovJf0Meg1iKJOF9Lq2ue86ZPVUPqQ4TM9laAkiMEALw_wcB)
- Chiavenato, I. (2020) *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mexico, D.F., Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Correa, A. M., Benjumea, M., & Valencia, A. (2019). *La gestión del conocimiento: Una alternativa para la solución de problemas educacionales*. *Revista Electrónica Educare*, 23(2), 1-27. Retrieved 19 de Noviembre de 2022, from <https://dx.doi.org/10.15359/ree.23-2.1>
- Díaz , E. R., & Díaz , K. M. (2021). *Competencias de liderazgo y eficacia organizacional de los coordinadores académicos en una institución de educación superior de México*. *Región y sociedad*, 33, 1412. <https://doi.org/https://doi.org/10.22198/rys2021/33/1412>
- García, E.; Prado, A. (2020) *Empresa y Administración*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A [https://books.google.com.pe/books?id=8cznDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_atb#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=8cznDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_atb#v=onepage&q&f=false)

- Hernandez, R. et. al (2014) Metodología de la investigación. McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. 6ta.Edicion. p.324  
<https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>.
- Iñiguez, L. (26 de Mayo de 2021). *hirebook*. Retrieved 19 de Noviembre de 2022, from *hirebook*: <https://www.hirebook.com/es/blog/eficiencia-organizacional-maneras-de-mejorar-el-desempeno-laboral>
- Leyton , L., & Medina, M. (2020). *Comunicación interna y eficacia organizacional en trabajadores de una empresa del rubro industrial de Lima Metropolitana, 2020*. Universidad Cesar Vallejo.  
[https://doi.org/file:///C:/Users/CENTRO%20DE%20IDIOMAS/Downloads/Leyton\\_LLM-Medina\\_GMV-SD.pdf](https://doi.org/file:///C:/Users/CENTRO%20DE%20IDIOMAS/Downloads/Leyton_LLM-Medina_GMV-SD.pdf)
- Linzoain, P. (2020) *Nunca Temas Negociar: 7 principios para obtener resultados (Spanish Edition)* <https://www.youtube.com/c/InstitutoDeNegociacion#linzoain>
- Maldonado,, J. (2017). *Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional*. [https://doi.org/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72010/Rojas\\_LK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://doi.org/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72010/Rojas_LK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Meriño, V. H., Moran , L., Martinez, E. A., Hurzula , H., Sifuentes a, T., & Cruz de los Angeles, J. A. (2022). *Gestión del Conocimiento Perspectiva Multidisciplinaria del Lago*.Universidad nacional Experimental del sur.  
[https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/360500358\\_Gestion\\_del\\_Conocimiento\\_Perspectiva\\_Multidisciplinaria\\_Libro\\_42\\_Coleccion\\_Union\\_Global](https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/360500358_Gestion_del_Conocimiento_Perspectiva_Multidisciplinaria_Libro_42_Coleccion_Union_Global)
- Mera R. (2021). *La gestión del conocimiento en el Programa de Fortalecimiento de Emprendimientos e Iniciativas Productivas Locales del Gobierno Provincial de Imbabura*. Tesis. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito  
<http://hdl.handle.net/10644/7992>
- Morales, A. (2018). *Rendimiento y la efectividad de la organización*. Pennstate Extension, 10-20. Retrieved 19 de Noviembre de 2022, <https://extension.psu.edu/la-falta-de-compromiso-laboral-y-el-impacto-del-liderazgo>

- Mucha, L. F., & Lora, M. G. (2021). *Técnicas de muestreo para investigación cuantitativa: aplicación informática*. Lima: Fondo Editoria: Universidad César Vallejo.  
[https://doi.org/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78250/LB Mucha HLF-Lora LMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://doi.org/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78250/LB_Mucha_HLF-Lora_LMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Nolivos, L. (2015). *La Calidad de vida laboral y la Eficacia organizacional de la empresa automotores de la sierra matriz Ambato*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.  
<https://doi.org/http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/12801>
- Portocarrero, J. (2019). *Control administrativo y eficacia organizacional en una empresa de reparación de embarcaciones del Callao, 2019*. (tesis Pregrado) Universidad Cesar Vallejo. Retrieved 19 de Noviembre de 2022, from [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43741/Portocarrero LL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43741/Portocarrero_LL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Plúas, M. (2022) *Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en una empresa distribuidora de electricidad, Guayaquil 2022*. Tesis. Universidad Cesar Vallejo. Piura. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95138>.
- Quintanilla, J., & Barrera, M. (2018). *Liderazgo y cultura. Influencia en la eficiencia organizacional*. *Revista Publicando*, 51(4), 286-302.  
[https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1147/pdf\\_836](https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1147/pdf_836)
- Reyes, M. (19), en su estudio sobre *Gestión del conocimiento y cultura organizacional en los colaboradores de la empresa NCH PERÚ S.A. Lurín – 2019*. Tesis. Universidad Autónoma del Perú. Lima.  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Ríos T. (2021) *El conocimiento organizacional y la comunicación interna en la Escuela Profesional de Administración de Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas – UNMSM*. Tesis. Universidad Continental. Lima.  
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10511>
- Rivera, W. (2019). *Prácticas de gestión en empresas de base tecnológic: Análisis en organizaciones colombianas*. *Revista Opción*, 34(18), 1715-1739.  
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/23991>
- Rivero, S. (2019). *Modelo para ayuda a la gestión integrada del conocimiento*. Diaz de Santos. <https://doi.org/https://doi.org/10.36390/telos232.09>

- Rocha , L. (2020). *La gestión del conocimiento y el impacto en el desempeño laboral: propuesta metodológica para las industrias desarrolladoras de software de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Politacnica Salesiana - Ecuador. <https://doi.org/https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19636>
- Ruiz, R. (2019). *Modelo de sistemas viables para la eficacia organizacional en la dirección de promoción y protección de los derechos fundamentales y de la seguridad y salud en el trabajo dppdfsst-junín*. Junin: Universidad Nacional del Centro del Peru. [:http://hdl.handle.net/20.500.12894/4988y](http://hdl.handle.net/20.500.12894/4988y)
- Saavedra-Paima, M. (2022). *Desempeño laboral: un método de eficiencia organizacional en las. UNAAACIENCIAPERU*, 1(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.56926/unaaaciencia.v1i1.4>
- Salazar, R. E. (2020). *Gestión del conocimiento y desempeño laboral de los servidores públicos de unidad de gestión educativa local de Ascope en el año 2020* (Tesis de maestría). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/24429>.
- Sánchez, D.; et. al. (2020), *en su estudio sobre las Prácticas de gestión del conocimiento y trabajo en equipo en instituciones de educación superior: escalas de medición. Formación Universitaria*. 14(1), 157-168. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000100157>.
- Tomayo, (2012). *La población en una investigación*. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>
- Tortolera, R. (2021). *Intervención organizacional de la gestión del conocimiento y los principales factores organizativos que la influyen, en una empresa dedicada a la venta, renta y reparación de maquinaria ligera de la ciudad de Durango, Durango México*. Universidad Juárez del Estado de Durango. <https://doi.org/http://repositorio.ujed.mx/jspui/bitstream/123456789/169/1/Intervenci%C3%B3n%20Organizacional%20de%20la%20Gesti%C3%B3n%20del%20Conocimiento%20y%20los%20Principales%20Factores%20Organizativos%20que%20la%20influyen%2C%20en%20una%20Empresa%20dedicada%20a%20a%20>
- Valéria, A., Vieira, E., & da Silva Alves Bello, J. (2019). *Antecedents of Intention to Leave the Organization. Social Psychology*, 29. <https://doi.org/https://www.revistas.usp.br/paideia/article/view/159437>

- Vasquez, Y. (2021). *Diseño de un Modelo de Gestión de Conocimiento en INALTEC S.A.S, a partir de buenas Prácticas Encontradas, que Contribuya a su Competitividad.* Universidad de Antioquia. [https://doi.org/file:///C:/Users/CENTRO%20DE%20IDIOMAS/Downloads/VasquezYamile\\_2020\\_GestionConocimientoInaltec.pdf](https://doi.org/file:///C:/Users/CENTRO%20DE%20IDIOMAS/Downloads/VasquezYamile_2020_GestionConocimientoInaltec.pdf)
- Velasquez, J. (2018). *Gestión del conocimiento y la eficacia organizacional en el centro de operaciones lima de la empresa Ecocentury s.a.c. Chorrillos – 2018.* Ica: Universidad autonoma de Ica. Retrieved 19 de Noviembre de 2022, from <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/684/VELASQUEZ%20PAJUELO%2c%20ISABEL%20CAROLINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villasana, L & Hernández, P. (2021) *La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura. Trascender, contabilidad y gestión*, 6(8), 53-78. <https://doi.org/https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.128>

## ANEXOS

### Anexo 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión del conocimiento	se define como métodos de cambio civil, principio organizacional modifica la inteligencia de las personas como cambios planificados para revitalizar la empresa, también ocurre en el trabajo donde se aplican estrategias conductuales para mejorar los procesos de trabajo, entre ellos encontrar soluciones y así la organización puede ser actualizado. Chiavenato(2017)	la presente investigación se medirá con una encuesta incluyendo las dimensiones cuales son Identificación del conocimiento, adquisición del conocimiento y desarrollo del conocimiento.	Identificación del conocimiento	Cambio organizacional	<b>Ordinal</b>
				Intangibles de organización	
				Carencia de conocimientos	
			Adquisición del conocimiento	Descripción del entorno	
				Innovación	
				Resultados	
			Desarrollo del conocimiento	Desarrollo de la creatividad	
				Intercambio de información	
				Recursos	

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Eficacia Organizacional	es una medida fundamental del triunfo de una organización en lograr sus metas. Una compañía eficaz es como un artefacto bien engrasada y bien diseñada. En las partes del mismo está diseñada para lograr con éxito los resultados establecidos por la empresa con la menor pérdida posible de tiempo y recursos. Iñiguez(2021).	la presente investigación se medirá con una encuesta incluyendo las dimensiones cuales son relaciones humanas, sistemas abiertos, procesos internos.	Relaciones humanas	Intervención	<b>Ordinal</b>
				Discusión	
				Transparencia	
			Sistemas abiertos	Identificación de oportunidades	
				Metas	
				Recursos humanos	
			Procesos internos	Intervención empresarial	
				Proceso operativo	
				Proceso de venta	

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Gestión del Conocimiento y Eficacia Organizacional de la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023”

Problema	Objetivo	Hipótesis				Metodos				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Gestión del conocimiento	Dimensiones Variable 1	Indicadores	Tipo de Inv. Aplicada  Diseño de Inv. No experimental  Nivel: correlacional  Población: 33  Muestra: 33  Técnicas:				
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del conocimiento y la eficacia organizacional en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023?	Determinar la relación entre la Gestión del conocimiento y la eficacia organizacional de la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023	H1: Existe relación entre la gestión del conocimiento y la eficacia organizacional en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023.  H0: No existe relación entre la gestión del conocimiento y la eficacia organizacional en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023.		Identificación del conocimiento	Cambio organizacional		Intangibles de organización			
					Adquisición del conocimiento			Carencia de conocimientos	Descripción del entorno	
								Innovación		Resultados
				Desarrollo del conocimiento	Desarrollo de la creatividad		Intercambio de información			
					Recursos					
				Problemas Específicos	Objetivos Específicos		Hipótesis Especificas			
				¿Cómo se relaciona la gestión del conocimiento y las relaciones humanas en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023?  ¿Cómo se relaciona la gestión del conocimiento y	Determinar la relación entre la Gestión del conocimiento y las relaciones humanas en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023. Determinar la relación		H1: Existe relación entre la Gestión del conocimiento y las relaciones humanas en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023. H0: No existe relación entre la Gestión del conocimiento y	Eficacia Organizacional	Dimensiones Variable 2	Indicadores
									Relaciones humanas	Intervención
			Discusión							
Transparencia										

<p>los sistemas abiertos en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023? ¿Cómo se relaciona la gestión del conocimiento y los procesos internos en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023?</p>	<p>entre la Gestión del conocimiento y los sistemas abiertos en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023. Determinar la relación entre la Gestión del conocimiento y los procesos internos en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023.</p>	<p>las relaciones humanas en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023. H<sub>1</sub>: Existe relación entre la Gestión del conocimiento y los sistemas abiertos en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023. H<sub>0</sub>: No existe relación entre la Gestión del conocimiento y los sistemas abiertos en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023. H<sub>1</sub>: Existe relación entre la Gestión del conocimiento y los procesos internos en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023. H<sub>0</sub>: No existe relación entre la Gestión del conocimiento y los procesos internos en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023.</p>		<p>Sistemas abiertos</p>	<p>Identificación de oportunidades Metas Recursos humanos Intervención empresarial Proceso operativo Proceso de venta</p>	<p>Encuesta  Instrumento: Cuestionario</p>
---	---	---	--	--------------------------	---	--

Anexo 02

**CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EFICACIA ORGANIZACIONAL  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

Buenos días y/o tardes, se les pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: “Gestión del Conocimiento y Eficacia Organizacional de la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023” Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

Género: Hombre \_\_\_\_\_ Mujer \_\_\_\_\_

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

<b>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
<b>Identificación del conocimiento</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Cambio organizacional</b>					
1. ¿La empresa capacita constantemente a los trabajadores para mejorar su desempeño?					
2. ¿La participación activa del personal crea una nueva imagen en la organización de la empresa?					
<b>Intangible de organización</b>					
3. ¿El nombre de la empresa es reconocida por los clientes?					
4. ¿El conocimiento de los trabajadores es valorado como activo intangible por la empresa?					
<b>Carencia de conocimiento</b>					
5. ¿El uso de la tecnología de la información y conocimiento contribuyen a mejorar el sistema de gestión del conocimiento en la empresa?					
6. ¿La empresa les brinda a los trabajadores charlas y cursos para mejorar en el entorno laboral?					
<b>Adquisición del conocimiento</b>					
<b>Descripción del entorno</b>					
7. ¿Las actividades que desempeña las desenvuelven con más calidad a partir de los conocimientos que va adquiriendo?					
8. ¿Su jefe inmediato le comunica los cambios que se realizan en la organización?					
<b>Innovación</b>					
9. ¿La empresa implementa nuevas formas de organizar el trabajo para lograr los objetivos?					

10. ¿El aprendizaje colectivo mejora los procesos de la organización empresarial?					
<b>Resultados</b>					
11. ¿Por lo general los trabajadores resuelven los problemas de su área de trabajo con facilidad?					
12. ¿De acuerdo a los conocimientos que posee el personal, la empresa cumple con los resultados esperados?					
<b>Desarrollo del conocimiento</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Desarrollo de la creatividad</b>					
13. ¿Se trabaja en equipo para dar soluciones a los problemas que se presentan en la organización?					
14. ¿El ambiente laboral permite el desarrollo de la creatividad organizacional?					
<b>Intercambio de información</b>					
15. ¿Realizan reuniones de coordinación para establecer mecanismos de colaboración entre las áreas de la empresa?					
16. ¿Existe transparencia en el intercambio de información entre las áreas de la empresa?					
<b>Recursos</b>					
17. ¿Los trabajadores optimizan los recursos proporcionados por la empresa con la finalidad de brindar un servicio de calidad?					
18. ¿Las competencias que posee el personal influyen en los resultados de la empresa?					
<b>EFICACIA ORGANIZACIONAL</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
<b>Relaciones humanas</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Intervención</b>					
19. ¿Los trabajadores realizan sus labores programadas dentro de su horario de trabajo?					
20. ¿El personal acepta las críticas constructivas de los superiores o compañeros de la empresa?					
<b>Discusión</b>					
21. ¿Se proponen alternativas de solución ante los problemas?					
22. ¿Solucionan inmediatamente los problemas que se presentan en el trabajo?					
<b>Transparencia</b>					
23. ¿Se cumple con el servicio ofrecido al cliente según las características indicadas?					
24. ¿Se cumple con el servicio de reparación y mantenimiento en el tiempo indicado al cliente?					
<b>Sistemas abiertos</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
<b>Identificación de oportunidades</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
25. ¿Identifica a tiempo los recursos que se necesitan para realizar un buen servicio?					
26. ¿Identifica los puntos débiles en el área y brinda alternativas de solución para su mejora?					

<b>Metas</b>					
27. ¿El desarrollo de sus actividades en la empresa permiten logara las metas establecidas en la empresa?					
28. ¿La retroalimentación entre las áreas permite alcanzar los objetivos de la empresa?					
<b>Recursos humanos</b>					
29. ¿Los grupos de trabajos están definidos por áreas o departamentos?					
30. ¿Las actividades laborales están determinadas por a la administración de la empresa?					
<b>Procesos internos</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
<b>Intervención empresarial</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
31. ¿Se ofrecen incentivos a los trabajadores por su buen desempeño?					
32. ¿La capacidad instalada en la empresa se utiliza al máximo de su capacidad?					
<b>Proceso operativo</b>					
33. ¿La comunicación interna entre trabajadores es precisa, fluida y clara entre las áreas?					
34. ¿Las opiniones brindadas por los trabajadores se realizan con autonomía y son tomadas en cuenta por la organización?					
<b>Proceso de venta</b>					
35. ¿La empresa cuenta con un listado de sus clientes más frecuentes?					
36. ¿La empresa brinda servicio personalizado a sus clientes como estrategia de venta?					

### Anexo 3



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Gestión del conocimiento

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Identificación del conocimiento</b>								
1	¿La empresa capacita constantemente a los trabajadores para mejorar su desempeño?	X		X		X		
2	¿La participación activa del personal crea una nueva imagen en la organización de la empresa?	X		X		X		
3	¿El nombre de la empresa es reconocida por los clientes?	X		X		X		
4	¿El conocimiento de los trabajadores es valorado como activo intangible por la empresa?	X		X		X		
5	¿El uso de la tecnología de la información y conocimiento contribuyen a mejorar el sistema de gestión del conocimiento en la empresa?	X		X		X		
6	¿La empresa les brinda a los trabajadores charlas y cursos para mejorar en el entorno laboral?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Adquisición del conocimiento</b>								
7	¿Las actividades que desempeña las desenvuelven con más calidad a partir de los conocimientos que va adquiriendo?	X		X		X		
8	¿Su jefe inmediato le comunica los cambios que se realizan en la organización?	X		X		X		
9	¿La empresa implementa nuevas formas de organizar el trabajo para lograr los objetivos?	X		X		X		
10	¿El aprendizaje colectivo mejora los procesos de la organización empresarial?	X		X		X		
11	¿Por lo general los trabajadores resuelven los problemas de su área de trabajo con facilidad?	X		X		X		
12	¿De acuerdo a los conocimientos que posee el personal, la empresa cumple con los resultados esperados?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Desarrollo del conocimiento</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Eficacia Organizacional**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Relaciones humanas</b>							
1	¿Los trabajadores realizan sus labores programadas dentro de su horario de trabajo?	X		X		X		
2	¿El personal acepta las críticas constructivas de los superiores o compañeros de la empresa?	X		X		X		
3	¿Se proponen alternativas de solución ante los problemas?	X		X		X		
4	¿Solucionan inmediatamente los problemas que se presentan en el trabajo?	X		X		X		
5	¿Se cumple con el servicio ofrecido al cliente según las características indicadas?	X		X		X		
6	¿Se cumple con el servicio de reparación y mantenimiento en el tiempo indicado al cliente?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Sistemas abiertos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Identifica a tiempo los recursos que se necesitan para realizar un buen servicio?	X		X		X		
8	¿Identifica los puntos débiles en el área y brinda alternativas de solución para su mejora?	X		X		X		
9	¿El desarrollo de sus actividades en la empresa permiten logara las metas establecidas en la empresa?	X		X		X		
10	¿La retroalimentación entre las áreas permite alcanzar los objetivos de la empresa?	X		X		X		
11	¿Los grupos de trabajos están definidos por áreas o departamentos?	X		X		X		
12	¿Las actividades laborales están determinadas por a la administración de la empresa?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Recursos invertidos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Se ofrecen incentivos a los trabajadores por su buen desempeño?	X		X		X		
14	¿La capacidad instalada en la empresa se utiliza al máximo de su capacidad?	X		X		X		
15	¿La comunicación interna entre trabajadores es precisa, fluida y clara entre las áreas?	X		X		X		
16	¿Las opiniones brindadas por los trabajadores	X		X		X		

	se realizan con autonomía y son tomadas en cuenta por la organización?	X		X		X	
17	¿La empresa cuenta con un listado de sus clientes más frecuentes?	X		X		X	
18	¿La empresa brinda servicio personalizado a sus clientes como estrategia de venta?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: *BENAVIDES MAYAUTE, ALDO LUIGI*    DNI: *45436805*

Especialidad del validador: *LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS*

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Ica, 16 de enero del 2023.

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Eficacia Organizacional**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Relaciones humanas</b>								
1	¿Los trabajadores realizan sus labores programadas dentro de su horario de trabajo?	X		X		X		
2	¿El personal acepta las críticas constructivas de los superiores o compañeros de la empresa?	X		X		X		
3	¿Se proponen alternativas de solución ante los problemas?	X		X		X		
4	¿Solucionan inmediatamente los problemas que se presentan en el trabajo?	X		X		X		
5	¿Se cumple con el servicio ofrecido al cliente según las características indicadas?	X		X		X		
6	¿Se cumple con el servicio de reparación y mantenimiento en el tiempo indicado al cliente?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Sistemas abiertos</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Identifica a tiempo los recursos que se necesitan para realizar un buen servicio?	X		X		X		
8	¿Identifica los puntos débiles en el área y brinda alternativas de solución para su mejora?	X		X		X		
9	¿El desarrollo de sus actividades en la empresa permiten logar las metas establecidas en la empresa?	X		X		X		
10	¿La retroalimentación entre las áreas permite alcanzar los objetivos de la empresa?	X		X		X		
11	¿Los grupos de trabajos están definidos por áreas o departamentos?	X		X		X		
12	¿Las actividades laborales están determinadas por a la administración de la empresa?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Recursos invertidos</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Se ofrecen incentivos a los trabajadores por su buen desempeño?	X		X		X		
14	¿La capacidad instalada en la empresa se utiliza al máximo de su capacidad?	X		X		X		
15	¿La comunicación interna entre trabajadores es precisa, fluida y clara entre las áreas?	X		X		X		
16	¿Las opiniones brindadas por los trabajadores	X		X		X		

	se realizan con autonomía y son tomadas en cuenta por la organización?						
17	¿La empresa cuenta con un listado de sus clientes más frecuentes?	X		X		X	
18	¿La empresa brinda servicio personalizado a sus clientes como estrategia de venta?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: VILLANARES HERNÁNDEZ ERICKA JANET

DNI: 41486897

Especialidad del validador: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN | MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN GESTIÓN EMPRESARIAL | DOCTOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES.

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Ica, 16 de Enero del 2023.

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.  
 Dra. ERICKA VILLANARES HERNÁNDEZ  
 CIENCIAS EMPRESARIALES

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Gestión del conocimiento**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Identificación del conocimiento</b>								
1	¿La empresa capacita constantemente a los trabajadores para mejorar su desempeño?	X		X		X		
2	¿La participación activa del personal crea una nueva imagen en la organización de la empresa?	X		X		X		
3	¿El nombre de la empresa es reconocida por los clientes?	X		X		X		
4	¿El conocimiento de los trabajadores es valorado como activo intangible por la empresa?	X		X		X		
5	¿El uso de la tecnología de la información y conocimiento contribuyen a mejorar el sistema de gestión del conocimiento en la empresa?	X		X		X		
6	¿La empresa les brinda a los trabajadores charlas y cursos para mejorar en el entorno laboral?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Adquisición del conocimiento</b>								
7	¿Las actividades que desempeña las desenvuelven con más calidad a partir de los conocimientos que va adquiriendo?	X		X		X		
8	¿Su jefe inmediato le comunica los cambios que se realizan en la organización?	X		X		X		
9	¿La empresa implementa nuevas formas de organizar el trabajo para lograr los objetivos?	X		X		X		
10	¿El aprendizaje colectivo mejora los procesos de la organización empresarial?	X		X		X		
11	¿Por lo general los trabajadores resuelven los problemas de su área de trabajo con facilidad?	X		X		X		
12	¿De acuerdo a los conocimientos que posee el personal, la empresa cumple con los resultados esperados?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Desarrollo del conocimiento</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	

13	¿Se trabaja en equipo para dar soluciones a los problemas que se presentan en la organización?	X		X		X	
14	¿El ambiente laboral permite el desarrollo de la creatividad organizacional?	X		X		X	
15	¿Realizan reuniones de coordinación para establecer mecanismos de colaboración entre las áreas de la empresa?	X		X		X	
16	¿Existe transparencia en el intercambio de información entre las áreas de la empresa?	X		X		X	
17	¿Los trabajadores optimizan los recursos proporcionados por la empresa con la finalidad de brindar un servicio de calidad?	X		X		X	
18	¿Las competencias que posee el personal influyen en los resultados de la empresa?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: VILLAMARES HERNÁNDEZ ERICKA JANET

DNI: 41486897

Especialidad del validador: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN / MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN GESTIÓN EMPRESARIAL / DOCTOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES.

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Ica, 16 de Enero del 2023.



Firma del Experto Informante.  
Dra. ERICKA VILLAMARES HERNÁNDEZ  
CIENCIAS EMPRESARIALES

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Gestión del conocimiento**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Identificación del conocimiento</b>							
1	¿La empresa capacita constantemente a los trabajadores para mejorar su desempeño?	Si		Si		Si		
2	¿La participación activa del personal crea una nueva imagen en la organización de la empresa?	Si		Si		Si		
3	¿El nombre de la empresa es reconocida por los clientes?	Si		Si		Si		
4	¿El conocimiento de los trabajadores es valorado como activo intangible por la empresa?	Si		Si		Si		
5	¿El uso de la tecnología de la información y conocimiento contribuyen a mejorar el sistema de gestión del conocimiento en la empresa?	Si		Si		Si		
6	¿La empresa les brinda a los trabajadores charlas y cursos para mejorar en el entorno laboral?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: Adquisición del conocimiento</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Las actividades que desempeña las desenvuelven con más calidad a partir de los conocimientos que va adquiriendo?	Si		Si		Si		
8	¿Su jefe inmediato le comunica los cambios que se realizan en la organización?	Si		Si		Si		
9	¿La empresa implementa nuevas formas de organizar el trabajo para lograr los objetivos?	Si		Si		Si		
10	¿El aprendizaje colectivo mejora <i>los procesos de la organización empresarial</i> ?	Si		Si		Si		
11	¿Por lo general los trabajadores resuelven los problemas de su área de trabajo con facilidad?	Si		Si		Si		
12	¿De acuerdo a los conocimientos que posee el personal, la empresa cumple con los resultados esperados?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: Desarrollo del conocimiento</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Se trabaja en equipo para dar soluciones a los problemas que se presentan en la organización?	Si		Si		Si		

14	¿El ambiente laboral permite el desarrollo de la creatividad organizacional?	Si		Si		Si	
15	¿Realizan reuniones de coordinación para establecer mecanismos de colaboración entre las áreas de la empresa?	Si		Si		Si	
16	¿Existe transparencia en el intercambio de información entre las áreas de la empresa?	Si		Si		Si	
17	¿Los trabajadores optimizan los recursos proporcionados por la empresa con la finalidad de brindar un servicio de calidad?	Si		Si		Si	
18	¿Las competencias que posee el personal influyen en los resultados de la empresa?	Si		Si		Si	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    Aplicable [ X]    Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez**

**validador: García Yovera Abraham José**

**DNI: 80270538**

**Especialidad del validador: Magister en Gestión del Talento Humano**

**Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad**

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 21 de enero del 2023

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Eficacia Organizacional**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Relaciones humanas</b>							
1	¿Los trabajadores realizan sus labores programadas dentro de su horario de trabajo?	Si		Si		Si		
2	¿El personal acepta las críticas constructivas de los superiores o compañeros de la empresa?	Si		Si		Si		
3	¿Se proponen alternativas de solución ante los problemas?	Si		Si		Si		
4	¿Solucionan inmediatamente los problemas que se presentan en el trabajo?	Si		Si		Si		
5	¿Se cumple con el servicio ofrecido al cliente según las características indicadas?	Si		Si		Si		
6	¿Se cumple con el servicio de reparación y mantenimiento en el tiempo indicado al cliente?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: Sistemas abiertos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿Identifica a tiempo los recursos que se necesitan para realizar un buen servicio?	Si		Si		Si		
8	¿Identifica los puntos débiles en el área y brinda alternativas de solución para su mejora?	Si		Si		Si		
9	¿El desarrollo de sus actividades en la empresa permiten logara las metas establecidas en la empresa?	Si		Si		Si		
10	¿La retroalimentación entre las áreas permite alcanzar los objetivos de la empresa?	Si		Si		Si		
11	¿Los grupos de trabajos están definidos por áreas o departamentos?	Si		Si		Si		
12	¿Las actividades laborales están determinadas por a la administración de la empresa?	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: Recursos invertidos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿Se ofrecen incentivos a los trabajadores por su buen desempeño?	Si		Si		Si		
14	¿La capacidad instalada en la empresa se utiliza al máximo de su capacidad?	Si		Si		Si		
15	¿La comunicación interna entre trabajadores es precisa, fluida y clara entre las áreas?	Si		Si		Si		
16	¿Las opiniones brindadas por los trabajadores	Si		Si		Si		

	se realizan con autonomía y son tomadas en cuenta por la organización?						
17	¿La empresa cuenta con un listado de sus clientes más frecuentes?	Si		Si		Si	
18	¿La empresa brinda servicio personalizado a sus clientes como estrategia de venta?	Si		Si		Si	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    Aplicable [ X]    Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez**

**validador:** García Yovera Abraham José                      **DNI:** 80270538

**Especialidad del validador:** Magister en Gestión del Talento Humano

**Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad**

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 21 de enero del 2023



**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 4. Fiabilidad – Alfa Cronbach

Escala: Gestión del conocimiento

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	33	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,938	,940	18

La fiabilidad del instrumento es de 0.938, quiere decir que la fiabilidad del instrumento es excelente.

## Escala: Eficacia Organizacional

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	33	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,950	,951	18

La fiabilidad del instrumento es de 0.950, quiere decir que la fiabilidad del instrumento es excelente.

### Tabla de fiabilidad

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 – 0.5 ].	Inaceptable
[0.5 – 0.6 ].	Pobre
[0.6 – 0.7 ].	Débil
[0.7 – 0.8 ].	Aceptable
[0.8 -0.9 ].	Bueno
[ 0.9 - 1].	Excelente

**Fuente:** Chaves y Rodríguez (2018)

## Anexos 6. Prueba de normalidad

### Plantear las Hipótesis

H0: No existe relación entre la gestión del conocimiento y la eficacia organizacional en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023

H1: Existe relación entre la gestión del conocimiento y la eficacia organizacional en la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023.

### Nivel de significancia

Confianza al 95%

Significancia de alfa 5%

### Prueba estadística a emplear

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del conocimiento	,116	33	,200*	,955	<b>33</b>	<b>,184</b>
Eficacia Organizacional	,114	33	,200*	,946	<b>33</b>	<b>,104</b>

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como la muestra es menor a 50 empleamos la prueba de Shapiro-Wilk

### Definición de los valores de coeficiente de correlación de Pearson

Valor	Criterio
$R=1,00$	Correlación grande, positiva y perfecta
$0,90 \leq r < 1,00$	Correlación muy alta
$0,70 \leq r < 0,90$	Correlación alta
$0,40 \leq r < 0,70$	Correlación moderada
$0,20 \leq r < 0,40$	Correlación muy baja
$r = 0,00$	Correlación nula
$r = - 1,00$	Correlación grande, perfecta y negativa

**Fuente:** Hernandez, R.; et. al. (2018)

Lima, 01 de marzo 2023

**CARTA DE AUTORIZACION**

**Señores:**

Leslie Masiel Munarriz Llerena

Jeason Hernandez Morales

**Asunto:** Autorización para realizar investigación y publicar resultados.

**Referencia:** Solicitud para realizar investigación y publicar resultados.

Por medio de presente documento, la empresa MANITOS MOVILES S.A.C con RUC.20550047064, AUTORIZA a los jóvenes Leslie Masiel Munarriz Llerena y Jeason Hernandez Morales para realizar la investigación y publicar resultados con la información necesaria relacionada a la Gestión del conocimiento y eficacia organizacional de la empresa.

  
Hilbert Huerta Camacho  
Administrador  
MANITOS MOVILES S.A.C.

Sede Lima: Av. Nicolás Arriola N° 225, Urb. Santa Catalina, La Victoria - Lima - Lima - Perú Telf.: (01) 471 4924

Sede SJL: Av. Proceres de la Independencia N° 2222 Urb. San Hilarión - S.J.L - Lima - Lima Telf.: (01) 318 7000

www.motosistemahonda.com.pe Facebook: motosistema honda

Sede Chíncha: Av. Panamericana Sur N°317 Km.199  
Chíncha Alta - Ica - Chíncha, Telf.: (056) 269439

Sede Ica: Mz. B Lt. 13, Urbanización Nueva Villa  
Ica - Ica - Ica, Telf.: (056) 287362



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del Conocimiento y Eficacia Organizacional de la empresa Manitos Móviles S.A.C. Ica, 2023", cuyos autores son MUNARRIZ LLERENA LESLIE MASIEL, HERNANDEZ MORALES JEASON BRYAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 24 de Marzo del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE <b>DNI:</b> 80270538 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5851-1239	Firmado electrónicamente por: JGARCIAYOV el 24- 03-2023 15:58:01

Código documento Trilce: TRI - 0538548