



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión de conocimiento y capital intelectual de la empresa
Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Br. Juan Jacinto Tipula Tipula

ASESOR:

Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

Lima – Perú
2018

Acta de aprobación de originalidad de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don **JUAN JACINTO TIPULA TIPULA** cuyo título es: **GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y CAPITAL INTELECTUAL DE LA EMPRESA HIDROSTAL S.A. SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018.**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **16 (dieciséis).**

Lima, San Juan de Lurigancho 17 de agosto del 2018



 Dr. Hugo Prado López
 PRESIDENTE



 Dra. Fátima Del Socorro Torres Cáceres
 SECRETARIO



 Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni
 VOCAL

					
Elaboro	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	vicerectorado de Investigación

Dedicatoria

A Dios por haberme guiado en todo momento y permitirme alcanzar el sueño más importante y anhelo de mi vida.

Es triunfo dedicado especialmente a mi esposa, Maura Ramos, por haberme brindado su apoyo, orientación, cariño y por estar siempre a mi lado en los momentos más difíciles de mi vida.

A mis queridos hijos, Catherine por haber sido fuentes de inspiración para alcanzar esta meta. A Ronald y Paul Renzo para que este logro les sirva como motivación y ejemplo en el futuro.

Agradecimiento

Es para mí agradecer en primera instancia a dios por su cuidado y guía en este largo caminar de mi vida, por no separarme de sus filas al bendecirme por la persona que soy ahora en día, también a mis hijos por estar ahí siempre conmigo, mis familiares que con una llamada para saber cómo esta una, fue suficiente para mi persona ver la consideración hacia mí.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Juan Jacinto Tipula Tipula, estudiante del Programa de Maestría en Administración de negocios MBA de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI. N° 09559655, con la tesis titulada “Gestión del conocimiento y capital intelectual en la empresa Hidrostal S.A. San Juan de Lurigancho, 2018” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de Agosto de 2018

Firma.....

Br. Juan Jacinto Tipula Tipula

DNI: 09559655

Presentación

A los señores miembros del Jurado de la Escuela de Posgrado de la universidad César Vallejo, Filial San Juan de Lurigancho presento la tesis titulada: Gestión del conocimiento y capital intelectual de la empresa Hidrostal S.A. San Juan de Lurigancho, Lima 2018; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de Maestro en Administración de Negocios - MBA.

En este trabajo de investigación se explica la correlación que existe entre la gestión del conocimiento y el capital intelectual de los trabajadores, con una muestra de 204 trabajadores de la empresa Hidrostal, para lo cual se utilizó un instrumento que fue validado por los expertos en investigación.

La presente investigación está dividida en ocho capítulos: En el primer capítulo se expone introducción: incluye realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación, hipótesis y objetivos. El segundo capítulo, contiene diseño de la investigación, variables, operacionalización, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El tercer capítulo corresponde a la interpretación de los resultados obtenidos utilizando el programa estadístico SPSS 22. En el cuarto capítulo se trata la discusión del trabajo de investigación. En el quinto capítulo se establecen las conclusiones del trabajo de investigación, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo están las referencias bibliográficas utilizadas para la investigación y para finalizar un octavo capítulo en el cual se presenta los anexos; cuadros, tablas y documentos que se han recopilado y formulado para la investigación de la presente tesis.

Señores miembro del jurado espero que es investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Índice

Acta de aprobación de originalidad de tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de figuras	ix
Índice de tablas	x
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del problema	46
1.5. Justificación	48
1.6. Hipótesis	50
1.7. Objetivos	50
II MÉTODO	51
2.1. Diseño de la investigación	52
2.2. Variables, Operacionalización	54
2.3. Población, muestra y muestreo	57
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	59
2.5. Métodos de análisis de datos	63
2.6. Aspectos éticos	64
III. RESULTADOS	65
3.2 Prueba de normalidad	75
3.3 Contrastación de las hipótesis	76
IV. DISCUSIÓN	79
V CONCLUSIONES	83
VI. RECOMENDACIONES	85
VII. REFERENCIAS	87
VIII ANEXOS	92

Anexos

Anexo a	Matriz de consistencia	93
Anexo b	Artículo científico	95
Anexo c	Instrumento de recolección de Datos de la variable 1	102
Anexo d	Instrumento de recolección de Datos de la variable 2	105
Anexo e	Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gestión de conocimiento	107
Anexo f	Base de datos de Variable 1: Gestión de conocimiento.	112
Anexo g	Base de datos de Variable 1: Capital intelectual.	115
Anexo h	Carta de presentación de la empresa Hidrostal S.A.	118
Anexo i	Base de datos de Prueba de confiabilidad aplicada a prueba piloto de variable 1: Gestión de conocimiento.	119
Anexo j	Base de datos de Prueba de confiabilidad aplicada a prueba piloto de variable 2: Capital Intelectual.	120
Anexo k	F08-PP-PR-02.02 Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.	121
Anexo l	F06-PP-PR-02.02 Acta de aprobación de originalidad de tesis.	122
Anexo m	Pantallazo de turnitin.	123
Anexo n	Autorización de la versión final del trabajo de investigación.	124

Índice de figuras

Figura 1: Enfoque en la gestión del conocimiento, selección de estudio de la Gestión del Conocimiento	24
Figura 2. Espiral de la creación del conocimiento explícito	29
Figura 3. Espiral de la creación del conocimiento tácito	32
Figura 4. Evolución del capital intelectual	37
Figura 5. Esquema de tipo de diseño correlacional	53
Figura 6. Distribución porcentual de la percepción de los trabajadores sobre la Gestión de Conocimiento	66
Figura 7. Distribución porcentual de la percepción de los trabajadores del Capital Intelectual.	67
Figura 8. Distribución porcentual de la percepción de los trabajadores del Conocimiento Tácito.	68
Figura 9. Distribución porcentual de la percepción de los trabajadores del Conocimiento Explícito	69
Figura 10: Distribución porcentual de la percepción de los trabajadores del Capital Humano	70
Figura 11 Distribución porcentual de la percepción de los trabajadores del Capital Estructural	71
Figura 12. Distribución porcentual de la percepción de los trabajadores del Capital Relacional	72
Figura 13. Distribución porcentual de la gestión de conocimiento y conocimiento tácito.	73
Figura 14. Distribución porcentual de la gestión de conocimiento y conocimiento tácito.	74

Índice de tablas

Tabla 1. Modelos Relacionados de medición y gestión del Capital Intelectual	38
Tabla 2. Modelos Relacionados de medición y gestión del Capital Intelectual	40
Tabla 3. Matriz de operacionalización de la variable gestión de conocimiento	55
Tabla 4. Matriz de operacionalización de la variable capital intelectual	56
Tabla 5 Dimensiones de la variable gestión del conocimiento Según Nonaka y Takeuchi (1995)	60
Tabla 6 Dimensiones de la variable capital intelectual – Según Edvinsson y Malone (1997)	61
Tabla 7 Juicio de expertos	62
Tabla 8 Confiabilidad de los instrumentos	62
Tabla 9 Estadísticas de fiabilidad	63
Tabla 10 Estadísticas de fiabilidad	63
Tabla 11 Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la Gestión de Conocimiento de los trabajadores de la empresa Hidrostal S.A.	66
Tabla 12 Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes del Capital Intelectual de los trabajadores de la empresa Hidrostal S.A.	67
Tabla 13 Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes del Conocimiento Tácito de los trabajadores de la empresa Hidrostal S.A.	68
Tabla 14 Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes del Conocimiento Explícito de los trabajadores de la empresa Hidrostal S.A.	69
Tabla 15 Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes del Capital Humano de los trabajadores de la empresa Hidrostal S.A.	70
Tabla 16 Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes del Capital Estructural de los trabajadores de la empresa Hidrostal S.A.	71
Tabla 17 Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes del Capital Relacional de los trabajadores de la empresa Hidrostal S.A.	72
Tabla 18 Distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión de conocimiento y conocimiento tácito	73
Tabla 19 Distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión de conocimiento y conocimiento explícito	74
Tabla 20 .Prueba de Normalidad K-S	75

Tabla 21	Significancia y correlación entre Capital intelectual y la gestión de conocimiento de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018	76
Tabla 22	Resultados de la prueba de correlación Rho Spearman de la hipótesis específica 1.	77
Tabla 23	Resultados de la prueba de correlación Rho Spearman de la hipótesis específica 2.	78

Resumen

El título de la tesis es “Gestión de conocimiento y capital intelectual de empresa Hidrostral S.A. de San Juan de Lurigancho, 2018”. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Gestión del Conocimiento y el Capital Intelectual en la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo de diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. La población estuvo formada por 478 colaboradores de la empresa Hidrostral, se ha utilizado la formula probabilística aleatoria simple para hallar la muestra de 204 colaboradores, a los cuales se les ha aplicado el instrumento. Tanto la variable: Gestión del conocimiento (26 ítems) que salió con un alfa de Crombach 0.872 y a la variable capital intelectual (22 ítems) que salió con un alfa de Crombach 0.832, ambos datos fueron sacados usando el SPSS y en una prueba piloto con 25 colaboradores, lo que demuestra que el instrumento es confiable y que se puede proceder a procesar los datos para hallar los resultados pertinentes a la investigación, llegándose a la conclusión con referencia de al objetivo general.

En la contrastación se ha podido determinar la existencia de una correlación, como se demuestra con el resultado estadístico Spearman (sig. Bilateral $.000 < .05$; Rho = $.898$). Este análisis permitió determinar que la Gestión de conocimiento se relaciona con el Capital intelectual en un nivel de correlación positiva alta y se concluye que la Gestión de Conocimiento se relaciona significativamente con el Capital intelectual de los colaboradores de la empresa Hidrostral S.A. de San Juan de Lurigancho y con las recomendaciones en los elementos más resaltantes donde es necesario poner más énfasis en su tratamiento y estudio.

Palabra clave: conocimiento, capital, intelectual, tácito, explícito.

Abstract

The title of the thesis is "Knowledge management and intellectual capital of Hidrostal S.A. of San Juan de Lurigancho, 2018". The general objective of the research was to determine the relationship between Knowledge Management and Intellectual Capital in the company Hidrostal S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.

The method used in the research was the hypothetico-deductive non-experimental design, correlational level and cross-sectional. The population consisted of 478 employees of the company Hidrostal, the simple random probabilistic formula has been used to find the sample of 204 collaborators, to whom the instrument has been applied. Both the variable: Knowledge management (26 items) that came out with an alpha of Crombach 0.872 and the intellectual capital variable (22 items) that came out with an alpha of Crombach 0.832, both data were extracted using the SPSS and in a pilot test with 25 collaborators, which shows that the instrument is reliable and that the data can be processed to find the results pertinent to the investigation, reaching the conclusion with reference to the general objective.

In contrast, it has been possible to determine the existence of a correlation, as shown by the statistical result Spearman (Bilateral sig .000 <.05; Rho = .898). This analysis allowed to determine that the Knowledge Management is related to the Intellectual Capital in a high positive correlation level and it is concluded that the Knowledge Management is significantly related to the Intellectual Capital of the employees of the company Hidrostal S.A. of San Juan de Lurigancho and with the recommendations in the most outstanding elements where it is necessary to put more emphasis on their treatment and study.

Keyword: knowledge, capital, intellectual, explicit, tacit.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La gestión del conocimiento ha causado un impacto trascendental en los empresarios a nivel mundial, ya que ha desbordado el interés por el capital intelectual de sus organizaciones y la mejor forma de gerencial. En este mundo globalizado que está en constante cambio se requiere de esta herramienta para poder adaptarse y cambiar rápidamente lo que constituye una ventaja competitiva.

Según Zanatta (2013) indicó:

En la década de los noventa, algunas empresas en Suecia y Estados Unidos, inician una corriente teórica denominada gestión del conocimiento, que surge a raíz de la intención de las organizaciones por incrementar el capital intelectual de su recurso humano, mediante la evaluación de sus competencias es decir, en el menor espacio de tiempo posible, impactando en su productividad y rentabilidad. (p.39)

Los países en desarrollo han entendido que ya no basta con la gestión de los activos tangibles de la empresa y les han dado prioridad a los activos intangibles para la resolución de sus problemas de gestión con el fin de obtener competitividad y productividad.

Según el trabajo realizado por Escorcía1 y Arango, (2010) en su artículo en Dialnet indicó la problemática que sucede en Colombia y sobre todo en Latinoamérica:

Sin embargo, la mayoría de las empresas de Colombia y Latinoamérica no tienen mecanismos formales para gestionar el conocimiento. Esta gestión ocurre de manera informal. En una entrevista efectuada al Dr. José María Viedma Martí por Learning Review [4], afirma que el CI en Latinoamérica está todo en sus inicios; las tecnologías de la información y de las telecomunicaciones se van imponiendo, pero la Gestión del Conocimiento, y los intangibles están en sus comienzos, además, en países como Perú, Chile y Uruguay aparte del Balanced Scorecard (BSC) no hay aplicación de CI en ningún modelo. (p.33)

Los países latinoamericanos no le dan la importancia a la Gestión del Conocimiento como si lo hacen los países desarrollados. La problemática en estos países se ve reflejada en su baja competitividad en un mundo globalizado, expresado en sus niveles reducidos de exportaciones de bienes con valor agregado. No valoramos el proceso de gestión del conocimiento en nuestras empresas, es por eso que necesitamos aumentar la difusión mediante capacitación al personal y así aumentar la productividad, la eficiencia del trabajo productivo.

En el caso del Perú no existe ningún plan para implementar el proceso de la gestión del conocimiento en las empresas y/o instituciones del estado dificultando su implementación, aprendizaje y aplicación. Hidrostral S.A., nuestra empresa en estudio fabrica bombas centrifugas desde hace más de 60 años. Empresa importante en el Perú que se encuentra en constante innovación, actualiza los avances tecnológicos aumentando la calidad de las bombas centrifugas. Hidrostral S.A. exporta actualmente a más de 40 países un producto de calidad de fabricación peruana. El fundador Martin Stähle, es el inventor del impulsor centrífugo helicoidal, inventor que revolucionó la tecnología del bombeo de sólidos en suspensión a nivel mundial.

El hombre es un ser pensante que se forma con la finalidad de potenciar sus capacidades y poder desenvolverse en la vida ante los retos de diferentes factores externos o internos. En virtud de ello, el presente trabajo pretende describir e identificar la metodología de gestión del conocimiento desarrollado en Hidrostral S.A.

Nos encontramos en la era del conocimiento y no en la de resultados o target que día a día pregonan muchas empresas basadas en el análisis económico financiero de sus estados financieros. En donde se analiza su financiamiento, sus inversiones y sus operaciones. Los resultados no solo son buenas gestiones sino que esencialmente son debidos a la Gestión del Conocimiento para desarrollar el Capital intelectual de la organización. De este interrogante surge la palabra gestión del conocimiento que involucra la capacidad que tiene una organización de poder valorar y sacar provecho de su capital intelectual en pro de conseguir los objetivos de la organización. Para ello se debe realizar cambios que incluyen reestructurar su compañía de tal forma que pueda generar conocimiento en su empresa y que logre mayor productividad y competitividad.

En el caso Hidrostral S.A., empresa metal mecánica líder en manufactura de bombas centrífugas en Perú. El problema radica en que, el “haber de conocimientos” de la compañía, acumulado en sus setenta años de funcionamiento, se encuentra desperdigado, no estructurado, y que no existen los parámetros que permitan establecer la forma de preservar y transmitir el conocimiento de la manera más apropiada y técnica; hay una incipiente y empírica administración del conocimiento empresarial.

En la empresa no se han determinado los conocimientos que requiere cada proceso, para mantener la conformidad de su producto. Algunas “buenas prácticas operativas” no están documentadas y solo se encuentran en la mente de algunos trabajadores antiguos como producto de su experiencia (conocimiento tácito), siendo transmitidos sólo de modo esporádico y de manera empírica y desordenada. No se ha establecido un mecanismo para preservar el “Know How” del personal que por diversas razones se ha ausentando de la empresa, llevándose consigo lo aprendido o desarrollado.

Finalmente, los conocimientos, producto de capacitaciones, formaciones, de procesos de innovación, experiencias e incluso del propio sistema de gestión de calidad, no se encuentran ordenados; un buen número de trabajadores, conocen sólo de manera parcial o incluso desconocen sus procedimientos de trabajo, lo que en más de una ocasión ha causado inconvenientes en los procesos productivos o de servicios internos. Pero no se han centrado en analizar, desarrollar y gestionar sus intangibles como lo es su capital intelectual.

En Hidrostral S.A entonces, existen problemas de esta índole debido a que el personal que trabaja no es capacitado constantemente debido a problemas económicos, básicamente problemas de presupuesto lo que reduce su fuerza para competir en el mercado. Debido a estos problemas se ve mermada la productividad y la eficiencia, más si agregamos que las importaciones baratas y de baja calidad de china reducen las ventas anuales reduciendo las utilidades. La gestión del conocimiento en Hidrostral es una nueva forma de fluir el conocimiento desde la dirección de la empresa hasta el personal que efectúa la parte operativa, facilitando la creación, almacenamiento, transferencia y aplicación de los conocimientos de la empresa.

1.2. Trabajos previos

Trabajos internacionales

Según Contreras (2014) su objetivo fue identificar a la gestión del conocimiento dentro del aprendizaje de cada individuo organizado como gestores de productividad y de esta manera competitividad en organización manufacturera que realiza calzados, es de enfoque cuantitativo, tipo de investigación no experimental, longitudinal (años 2003 a 2012), alcance descriptivo. Los objetivos específicos: Medir el nivel de gestión de conocimiento que registra el sector del calzado en México, evaluar en la gestión del conocimiento, la relación de aprendizaje, productividad y competitividad del sector del calzado en México, analizar los modelos de gestión del conocimiento que influye en el aprendizaje individual y organizativo y su repercusión en la productividad y competitividad en las organizaciones, evaluar el aprendizaje como factor determinante para el logro de la productividad y competitividad en la organización manufacturera de calzado Prime, identificar la convergencia de la gestión del conocimiento en el aprendizaje individual de la organización manufacturera de calzado Prime y diseñar un modelo de gestión del conocimiento que promueva el aprendizaje individual y organizativo y que impacte en la productividad y competitividad en las organizaciones manufactureras de calzado.

Para probar la Hipótesis General que se deriva de su Objetivo General su enfoque ha sido el cuantitativo y se ha comprobado la dependencia entre las variables Gestión del conocimiento y Competitividad no de manera contundente, dado que algunos coeficientes de correlación no eran significativos. Para poner operativas la variable Gestión del conocimiento se ha utilizado el Índice de Ventajas Comparativas Relacionadas (IVCR) para los 10 años de estudio que toma como datos los valores de la Balanza Comercial, es decir las exportaciones e Importaciones de calzados de 06 partidas arancelarias. Para la otra variable Competitividad se la ha relacionado con la productividad o la producción de calzado para exportación. El instrumento de medición, para esta primera etapa tuvo un Alfa de Crombach de 0.712 que es de nivel medio alta para la confiabilidad del instrumento. La validez del instrumento se ha medido mediante el Coeficiente de Correlación R^2 . En este enfoque mixto de investigación, inicialmente cuantitativo y después, cualitativo por etapas, cuyo sujeto de estudio fue la investigación exhaustiva al interior de la organización manufacturera de calzado Prime, sus directivos y subordinados,

teniendo como objeto de estudio el proceso de gestión del conocimiento y su influencia en el aprendizaje para el incremento de la productividad y competitividad.

En conclusión se probó que la Gestión del Conocimiento está relacionada con la competitividad para tres partidas arancelarias de productos de la organización Prime y no se probó para otras tres partidas. El estudio cualitativo por etapas de la organización Prime determino el Modelo de Gestión del Conocimiento denominado Modelo de Competitividad Independiente (CI) que sirva como canal entre la organización y el mercado. Este modelo tiene como pilares fundamentales a la educación, los valores y la experiencia, y toma las dimensiones epistemológicas y ontológicas de Tanaka Nakaguchi, generando el aprendizaje individual y el aprendizaje organizativo para la consecución de la Competitividad independiente. El modelo está enmarcado dentro de un constructo social del conocimiento, reto competitivo, comunicación, trabajo en equipo y cultura pragmática.

Según Flor da Costa (2015), nos explica claramente por qué es importante la comunicación en la gestión del conocimiento. Con el método de triangulación que ejecuta para crear comunidades de practica en la cual se desarrolla la interacción de las personas con el objetivo de intercambiar ideas y ayudar a pensar a las personas para hacer un mejor trabajo y así aumentar la productividad de las comunidades. Las personas al escuchar muchas opiniones se dan una mejor idea de cómo hacer las cosas y esto es muy importante al ejecutar un trabajo porque crean una red de colaboración y aprendizaje beneficioso para la comunidad al facilitar el flujo de conocimiento. Todo esto lo explica en su investigación “ gestión del conocimiento y comunidades de Práctica el camino de la innovación por la interacción la Comunidad de Buenas Prácticas de la higiene, salud y seguridad dentro del trabajo del Instituto Nacional de Investigación Agraria y Veterinaria” realizado en la Universidad de León de España, cuyo objetivo consistió en demostrar la importancia de las comunidades de práctica como un recurso de conocimiento producido en el Instituto Nacional de Investigación Agraria y Veterinaria.

De igual forma López (2012), cuyo objetivo es el diseño, desarrollo y evaluación de un modelo de gestión de conocimiento para un colegio de educación primaria. La metodología a usarse es de enfoque cualitativo con un diseño de investigación, Investigación acción de estudio Socio crítico. Se realizó una clasificación de la muestra por sexo, edad, lugar de trabajo, condición laboral y antigüedad. Para el tratamiento, análisis y

conclusiones de los instrumentos de recolección de información (encuestas, entrevistas y observación participante) se han utilizado soporte de software estadístico y toda la metodología para la validez y confiabilidad de los mismos, así como también, las muestras no probabilísticas con carácter intencional que se obtuvieron para el logro de los objetivos. Todo este proceso de análisis de la información es denominado por el investigador como análisis de los documentos.

El modelo de Gestión del conocimiento, tiene como bases teóricas los diferentes modelos de Gestión del conocimiento y de Capital intelectual. Se creó un modelo de gestión del conocimiento adaptado al modelo de Maestre (2000) y Gallego y Angallo (2004), los pasos que se siguió son: mentalización de la alta dirección y de todo el personal, creación de una unidad de gestión del conocimiento, determinación de las necesidades de información y de conocimiento, acercamiento a la Gestión del Conocimiento a través de actuaciones parciales, dedicación de tiempo y recursos para conseguir conocimiento, incentivación de la aportación del conocimiento, exigencia de la utilización de los conocimientos acumulados, utilización de las tecnologías de la información para gestionar el conocimiento. Finalmente se realizarán medidas de verificación y seguimiento. El modelo propuesto tiene un eje esencial que es el Mapa de Conocimientos, muy aparte de la mentalización de su personal operativo y directivo, que sirve para recoger problemas y conocimientos y que sirve de soporte al Plan estratégico de distribución y uso del conocimiento.

Como conclusión del objetivo general, se precisa mejorar la Gestión del Conocimiento por parte de toda la comunidad educativa, se considera muy importante la creación de un buen mapa del conocimiento. Se ha conseguido superar la cultura fragmentada, donde el diálogo se veía limitado a lo estrictamente preciso y donde la organización de reuniones se hacía difícil desde el comienzo. Se probaron las seis hipótesis específicas de diagnóstico de la situación del colegio de educación primaria.

Trabajos Nacionales

Según la investigación de Guisado (2017) tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la gestión del conocimiento y el capital intelectual de los docentes de la red 05- UGEL 03 Lima, 2016. Para lo cual se ha empleado el diseño metodológico de investigación básica correlacional, tomándose una muestra 102 docentes de 5 colegios estatales pertenecientes a la red 05 – UGEL 03, Lima. Que cuenta con los niveles de inicial, primaria y secundaria de la educación básica regular. El trabajo es una investigación que costa de dos variables, de diseño no experimental, descriptivo – correlacional. La muestra es probabilística; conformada por 102 docentes, se utilizaron dos instrumentos de investigación el primero que atiendes los criterios trabajados en la primera variable: gestión del conocimiento basado en 16 preguntas y la segunda variable: capital intelectual basado en 19 preguntas, cumplió con dos requisitos que son la validez y la confiabilidad que se realizó antes de aplicar la encuesta. De acuerdo a la hipótesis; La gestión del conocimiento tiene relación con el capital intelectual de los docentes de la red 05 – UGEL 03 Lima, 2016. Habiendo hallado en conclusión una alta relación entre ambas variables y por consiguiente una alta correlación. Recomendando a toda Institución Educativa, se realicen periódicamente investigaciones, estudios y recolección de datos estadísticos para seguir mejorando los aspectos positivos y enmendar lo negativo.

En los estudios realizados por Hopkins (2017), indica en su tesis de maestría “Hacia un modelo de gestión del conocimiento en el colegio Peruano Británico: Diseño general y estrategia de implantación”, sus objetivos generales son: proponer el diseño del primer modelo de gestión del conocimiento o KM para el colegio peruano británico y proponer la estrategia de implementación que se debe seguir para implementar dicho modelo de KM. Es una investigación de tipo descriptiva- propositiva, cualitativa, el instrumento que se aplico fue el cuestionario y sesiones de focus group, la población de la comunidad educativa del Colegio Peruano Británico está conformada por 50 profesores, 650 alumnos y 450 familias, y su muestra representativa está conformada por: 6 profesores, 30 alumnos y 24 padres de familia. En el que pretende encontrar los medios para que los profesores aceleren sus procesos de creación de conocimiento, compartan este conocimiento con sus colegas y se genere una espiral positiva de crecimiento y mejora de sus métodos de enseñanza, así como el crecimiento del conocimiento.

Entre las conclusiones más relevantes destaca la importancia de las nuevas tecnologías para gestionar el conocimiento dentro de la escuela, como los estudiantes y los maestros pueden utilizar las laptops y demás tecnologías para mejorar su gestión del conocimiento.

Según Aliaga (2017) cuyo objetivo general es determinar la relación entre el capital intelectual y la productividad laboral en el centro materno infantil – Santa Anita, 2015, para la realización de esta investigación se aplicó el método hipotético deductivo para la investigación, así como un tipo de investigación básica, con un diseño no experimental, correlacional descriptivo y de corte transversal. La población es de 150 trabajadores del centro de salud, se ha utilizado la formula probabilista aleatoria simple para hallar la muestra de 120 trabajadores, a los cuales se les ha aplicado el instrumento. Tanto la variable: capital intelectual (30 ítems) salió con un alfa de Cronbach 0.897 y a la variable productividad laboral (30 ítems) que salió con un alfa de Cronbach de 0.935, ambos datos fueron sacados usando el SPSS y en una prueba piloto con 30 trabajadores, lo que demuestra que el instrumento es confiable y que se puede proceder a procesar los datos para hallar los resultados pertinentes a la investigación, llegándose a la conclusión con referencia de al objetivo general. Determinar la relación entre el capital intelectual y la productividad laboral en el centro materno infantil- Santa Anita, 2015. Se concluye que existe relación directa y significativa entre el capital intelectual y la productividad laboral en el centro materno infantil, como se demuestra con el resultado estadístico Spearman (sig. Bilateral .000 < .01; Rho =.532).

Luego de la aplicación se arroja los resultados que hay una relación significativa entre el capital intelectual y la productividad. Los directivos y el personal que labora en dicho centro son conscientes de las carencias en cuanto a su mejoramiento de equipos e infraestructura, ya que a ser un centro donde se brinda atención ambulatoria es necesario contar con las herramientas adecuadas que presenten las condiciones de salubridad y se asegure la calidad de atención a sus pacientes.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Variable 1: Gestión del conocimiento

Definición de la variable gestión de conocimiento

Nonaka y Takeuchi (1995) consideraron al conocimiento como “la unidad analítica básica para explicar el comportamiento de las empresas” (p.85). Partiendo de lo anterior puedo afirmar que el conocimiento que poseen los integrantes de una organización está en constante dinamismo, eso hace que la organización innove, sea activa y creativa.

De acuerdo con Nonaka y Takeuchi (1990), el conocimiento significa sabiduría adquirida desde la perspectiva de la personalidad en su conjunto y en tanto ellos dan más importancia que su experiencia personal y física que al conocimiento subjetivo y a la inteligencia intuitiva, Nonaka y Takeuchi enfatizan que solo el ser humano puede asumir el papel central en la creación del conocimiento.

Principales Enfoques de la Gestión del Conocimiento

La gestión del conocimiento es un concepto reciente, variado y de análisis complejo. Hasta el momento no hay un concepto general integrado, sólido para abordar la cuestión debido a que varios pensadores tienen diferentes enfoques del problema que van desde enfoques científicos, tecnológicos hasta criterios descriptivos y normativos, estudios grupales hasta estudios individuales, esto se debe a su complejidad de análisis y por lo tanto en una difícil conceptualización. Algunos lo enfocan desde la perspectiva contable, preocupados por medir financieramente el valor tangible e intangible de la empresa y asimismo el valor de mercado.

Con el objetivo de resumir y conocer las diferentes corrientes y escuelas de estudio de la gestión del conocimiento, se propone un análisis desde el método descriptivo hasta el método científico, pasando por el método contable que es la que usan las empresas para medir y gestionar el conocimiento.

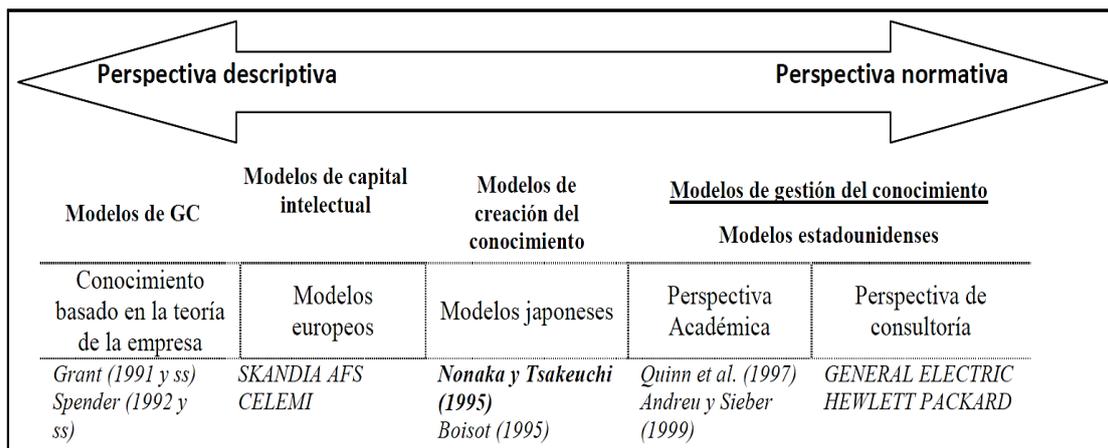


Figura 1: Enfoque en la gestión del conocimiento, selección de estudio de la Gestión del Conocimiento

Fuente: La organización creadora del conocimiento Nonaka y Takeuchi, (1995)

Características y propiedades

Del análisis de estas definiciones podemos extraer y sintetizar los principales caracteres y propiedades relevantes del conocimiento:

1.- El conocimiento es personal, en el sentido de que se origina y reside en las personas, que lo asimilan como resultado de su propia experiencia (es decir, de su propio “hacer”, ya sea físico o intelectual) y lo incorporan a su acervo personal estando “convencidas” de su significado e implicaciones, articulándolo como un todo organizado que da estructura y significado a sus distintas “piezas”, Andreu y Sieber (1.999). El conocimiento existe, predominantemente, dentro de los individuos. El conocimiento es lo que el conocedor conoce, no hay conocimiento sin alguien que lo conozca.

Aunque el conocimiento puede ser representado en documentos u otros soportes, y a menudo estar insertado en procesos, rutinas y redes de organización, no puede originarse fuera de los individuos (Fayey y Prusak, 1.998). Así mismo, esta esencialmente relacionado con la acción humana e implica una persona que conoce (Nonaka y Takeuchi, 1.995).

2.- El conocimiento está en constante cambio ya que el conocimiento puede ser distribuido, criticado, aumentado y además puede repetirse sin que “se consuma” como ocurre con otros bienes físicos (Andreu y Sieber, 1.999). El conocimiento se transfiere sin perderse. En este sentido una característica importante de los conocimientos es que pueden venderse sin ser perdidos por el vendedor (Muñoz Seca y Riverola, 1.997).

- 3.- El conocimiento aumenta de valor con su uso, al contrario que los capitales físicos que se deprecian con el uso. Con estímulos, el conocimiento crece y, si se comparte, entonces, el crecimiento lo hará de forma exponencial. Con el intercambio de conocimiento se gana en información y experiencia, pero si se comparte el conocimiento, el crecimiento será aún mayor.
- 4.- El conocimiento se desarrolla por aprendizaje. Por medio del aprendizaje se produce el proceso de desarrollo del conocimiento. Por lo tanto, la gestión del aprendizaje es una variable para una gestión eficiente del conocimiento. El proceso de aprendizaje es un mecanismo de mejora personal, individual y que depende de las capacidades de cada persona, pero también de la experiencia (Muñoz Seca y Riverola, 1.997).
- 5.- El conocimiento tiene un carácter ambiguo y no tangible, lo cual da lugar a que surjan contradicciones relacionadas con el término. Para poderlo gestionar será necesario hacerlo visible y tangible, Cole.
- 6.- El conocimiento es impalpable, salvo que esté representado en documentos o este enclavado en procesos, rutinas o redes de la organización. Al almacenarse en la mente de las personas, si estas cambian, el conocimiento también lo hace²², (Muñoz Seca y Riverola, 1.997).
- 7.- Hay formas de conocimiento que están basadas en la práctica, generalmente en la forma de hacer del colectivo. Este tipo de conocimiento basado en la práctica es más difícil de expandir, coordinar o cambiar, Brown²³ (1.998).
- 8.- El conocimiento es dinámico, está en continua evolución adquiere su valor cuando es usado en un tiempo y lugar específico. Sin un contexto específico sería información, no conocimiento, Nonaka y Konno²⁴ (1.998).
- 9.- El conocimiento se transforma en acción impulsado por la motivación, Muñoz Seca y Riverola²⁵ (1.997) y sirve de guía para la acción de las personas. En cada momento las acciones a desarrollar están influenciadas por el conocimiento previo.
- 10.- El conocimiento es difícil de transferir, caro de generar, pero con un bajo coste marginal de difusión, Cole²⁶ (1998)
- 11.- El conocimiento debe protegerse. Determinado conocimiento circula con mucha facilidad. Este conocimiento es muy difícil de proteger, Druker (2005).
- 12.- Para facilitar, estimular, crear y ampliar la formación de conocimiento es necesario la existencia de una estructura organizativa adecuada, Hodgetts (2005). El diseño organizativo debe estar basado en la información.

Teoría del conocimiento.

Elucidar en que consiste el acto de conocer, cual es la esencia del conocimiento, cual es la relación cognoscitiva entre el hombre y las cosas que le rodean, ha sido una preocupación para el hombre en todos los tiempos.

En este apartado abordaremos como a lo largo de la historia, se han ido sucediendo diferentes posiciones epistemológicas sobre el conocimiento y cuales han sido los autores más significativos que han contribuido a la formación de las distintas teorías sobre el conocimiento.

Epistemología del conocimiento.

El conocimiento, su procedencia, adquisición y transmisión ha sido un tema tratado con profusión a través de la historia. En este apartado realizaremos un recorrido cronológico por la epistemología del conocimiento.

La epistemología es una parte de la filosofía que ha recibido –y recibe aun- varias denominaciones, según las preferencias y perspectiva de trabajo que sobre la problemática del conocimiento los diversos autores de las distintas escuelas han adoptado a lo largo del tiempo; así se ha llamado: no ética, criteriología, lógica mayor, crítica del conocimiento, teoría del conocimiento, teoría de la ciencia, gnoseología, fenomenología o epistemología.

Conocimiento del siglo XX

Mientras que la epistemología ha sido tradicionalmente entendida como una teoría del conocimiento en general, en el siglo XX los filósofos se interesaron principalmente por construir una teoría del conocimiento científico, suponiendo que si se lograba disponer de teorías adecuadas que explicaran los mecanismos de un conocimiento de este tipo, se podría avanzar en la solución de problemas gnoseológicos.

Durante el siglo XX, a principios, los problemas epistemológicos del conocimiento, fueron ampliamente discutidos. Surgiendo diferentes corrientes que rivalizaron en sus posturas. Se prestaba especial atención a la relación entre el acto de percibir algo, el objeto directamente percibido y lo que puede decirse que se conoce como resultado de esa percepción. Básicamente se forjaron tres modelos básicos de interpretación del

conocimiento científico: el empirismo lógico, el Racionalismo crítico y el Socio-historicismo Humanista.

La era del Conocimiento

El conocimiento tiene gran relevancia en la sociedad de nuestro tiempo. En este sentido, y tal como señaló Savage (1.991), los cuatro factores de creación de riqueza en una economía han sido siempre: la tierra, el trabajo, el capital y el conocimiento; pero la importancia relativa de cada uno de ellos ha ido variando en el tiempo. Podemos hablar, aunque de forma muy simplificada, de tres etapas por las que han pasado o están pasando las economías, y, que ordenadas cronológicamente serían: la era agraria, la era industrial y la era del conocimiento.

El conocimiento se convierte en las economías avanzadas del siglo XX y de principios del siglo XXI en la principal fuente de creación de riqueza. La afirmación “La fuente principal de ventajas competitivas de una empresa reside fundamentalmente en sus conocimientos, más concretamente, en lo que sabe, en como usa lo que sabe y en su capacidad de aprender cosas nuevas”, cada vez se va abriendo más en la moderna gestión de la empresa.

Los tradicionales medios de producción, los recursos naturales, la mano de obra y el capital han pasado a un segundo plano; en primer lugar, porque son recursos agotables y, en segundo lugar, porque con conocimientos estos recursos se pueden obtener.

Gestión del Conocimiento en las organizaciones

La denominación Gestión del Conocimiento tiene dos componentes, por una parte, el relativo a la gestión, el cual en el ámbito organizacional se traduce en la adopción de funciones, tales como: planificación, organización, dirección y control de procesos para la consecución de los objetivos propuestos, según la misión y visión de estas organizaciones; y por otra parte, la capacidad y el talento de los individuos y organizaciones de transformar información en conocimiento, generando creatividad y poder de innovación, lo que ofrece seguridad e incentiva la toma de decisiones.

Es, de cualquier manera, un concepto complejo, por abarcar temas relativos a los problemas del conocimiento individual y colectivo de la organización. La Gestión del Conocimiento se relaciona con los activos intangibles y la capacidad de aprender para generar nuevos conocimientos.

Gestión del Capital Intelectual y Gestión del Conocimiento

Para Viedma y Martí (2001), la Gestión del Capital Intelectual se centra básicamente en crear, conseguir y gestionar eficazmente todos aquellos activos intelectuales necesarios para conseguir los objetivos de la empresa y llevar a término con éxito sus estrategias.

La Gestión del Conocimiento se centra en facilitar y gestionar las actividades relacionadas con el conocimiento, tales como su creación, captura, transformación y uso. Su función consiste en planificar, poner en marcha, operar y controlar todas las actividades y programas relacionados con el conocimiento, y que requiere una gestión eficaz del Capital Intelectual.

Para Wigg (1997) la Gestión del Capital Intelectual se refiere a renovar y maximizar el valor de los capitales intelectuales de la empresa, realizándose esta gestión desde una perspectiva estratégica, mientras que la Gestión del Conocimiento, por el contrario, tiene una perspectiva táctica y operativa, es más detallada y hace énfasis en facilitar y gestionar las actividades relacionadas con el conocimiento, tales como la generación, captura, transformación y uso. Su función es planificar, implementar y gestionar las actividades y programas relacionados con el conocimiento que se requieren para la gestión efectiva del Capital Intelectual.

Teoría de la Creación del Conocimiento Organizacional

Nonaka y Takeuchi (1995) presentan su modelo afirmando que para explicar la innovación se necesita una nueva teoría organizacional de la gestión del conocimiento. Generan una epistemología propia “la teoría del conocimiento” que es una teoría mucho más filosófica que científica, que analiza la creación de conocimiento dentro de las organizaciones, y así define una ontología distintiva de creación de conocimiento por

niveles:

- 1.-Nivel individual
- 2.-nivel grupal
- 3.-nivel organizacional
- 4.-Nivel inter-organizacional

Resumiendo su modelo con la propuesta de “Espiral de la creación del conocimiento”

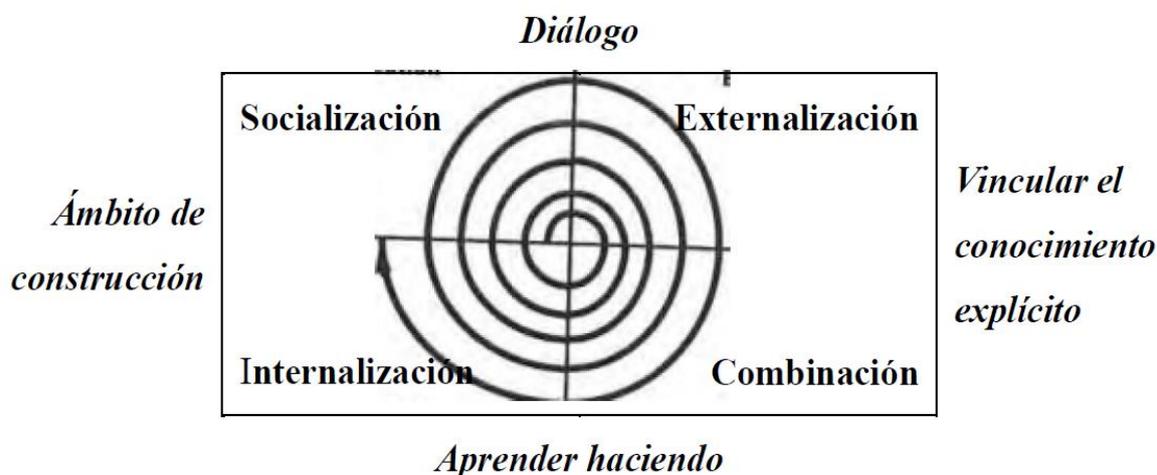


Figura 2. Espiral de la creación del conocimiento explícito

Fuente: La organización creadora del conocimiento Nonaka y Takeuchi, (1995)

Lo más importante del modelo de la creación de conocimiento de Nonaka y Takeuchi (1995) es la diferencia entre el conocimiento tácito y el conocimiento explícito. Entendiéndose como el conocimiento tácito aquel que no se expresa o no se dice pero se supone es decir se sobreentiende, es el conocimiento intuitivo., mientras que el conocimiento explícito es aquel que es aprendido académicamente siendo está muy importante para las empresas.

Asimismo definen conocimiento estos pensadores como un proceso dinámico humano de justificación personal de creencias hacia la verdad y hacen una diferencia con la información afirmando que la información es el medio o la materia prima para construir el conocimiento pero no es el conocimiento en sí mismo. Todo este aporte se hace a la

teoría del conocimiento para entender mejor como la información puede tratarse desde un enfoque sintáctico (el volumen) o semántico (el significado) y que de los dos el más importante para la creación de conocimiento es la interpretación que se le da a la información. Desde el punto de vista ontológico, estos autores dicen que el conocimiento es algo que se origina en el individuo, por lo que el conocimiento organizacional no puede desarrollarse sin la participación de sus integrantes ósea de los individuos que la conforman. La organización funciona facilitando el conocimiento de los individuos, dándoles soporte y contexto a los individuos para que generen conocimiento.

Dimensiones de la Gestión del conocimiento.

Desde su enfoque epistemológico se distingue dos tipos de conocimiento, el conocimiento tácito y el conocimiento explícito, que para la psicología es conocimiento procedimental y conocimiento declarativo.

El conocimiento tácito por ser conocimiento personal es difícil de comunicar y formalizar, el explícito que también es conocimiento codificado es aquel conocimiento que puede ser transmitido mediante algún tipo de lenguaje.

Modelo Nonaka y Takeuchi (1995)

Un primer modelo es el de creación de conocimiento de Nonaka y Takeuchi (1995) que se enfoca en un proceso de espiral de conocimiento. La espiral de conocimiento maneja una relación entre el conocimiento tácito y explícito atrapando lo tácito (visiones subjetivas, intuiciones y bagaje de empleados individuales) abriéndolo a toda la compañía. Nonaka ha identificado, dentro de la literatura de la gestión de conocimiento, dos procesos centrales.

El primero es la creación, que va desde el dominio hasta la integración del conocimiento y el segundo, la transferencia, que comienza en el intercambio y su adaptación. Estos procesos se practican con el fin de realizar la gestión del conocimiento tácito-explícito-tácito y es mediante el maestro (conocimiento tácito), explicando los conocimientos tangibles (conocimiento explícito) para que de esta forma el aprendiz lo convierta como parte de sus conocimientos (conocimiento tácito) a través la

interiorización. De acuerdo a Valhondo (2003) la clave de este proceso es el compromiso personal y la identificación de los empleados con la empresa y su misión.

Nonaka y Takeuchi aportan así ideas desde el punto de vista asiático que enriquecen el aporte europeo haciendo así más comprensible la teoría del conocimiento. Asiáticos que prefieren el enfoque tácito y europeos que prefieren el enfoque explícito, pero que ambos son importantes y complementarios.

El modelo de Nonaka y Takeuchi es a saber un modelo dinámico sobre la creación del conocimiento que se desarrolla dentro de un entorno social, donde se produce la conversión del conocimiento tácito en conocimiento explícito y a su vez el conocimiento explícito se convierte en tácito enriqueciéndose mutuamente ambos. Como en este modelo se necesita de individuos para generar el conocimiento, al interactuar los individuos se produce la conversión de conocimiento tácito en conocimiento explícito que no es unidireccional, sino que tienen lugar dentro de una espiral donde la conversión puede ser en cualquier sentido. A través de la socialización los integrantes de una organización comparten experiencias, aquí es donde se crea el conocimiento tácito, compartiendo y construyendo modelos mentales y habilidades técnicas. El conocimiento se adquiere mediante observación imitación y práctica.

La externalización es el proceso por el cual se convierte conocimiento tácito en conocimiento explícito, esto es de suma importancia en la creación y gestión del conocimiento, que se genera justamente en la transferencia de ese conocimiento tácito a la organización. La forma por la cual se transfiere el conocimiento es a través del uso de metáforas, analogías, conceptos, hipótesis y se desarrolla mediante el diálogo de los individuos.

La combinación es el proceso mediante la cual se convierte el conocimiento explícito en conocimiento explícito mediante sistemas educacionales formales y en una organización mediante procesos de capacitación al personal que labora, transmitiéndoles todo el conocimiento de la organización a los individuos. La internalización es la conversión de conocimiento explícito en conocimiento tácito es altamente pragmático, es aprender haciendo, es poner el conocimiento documentado para ayudar a mejorar al individuo de tal manera que lo ponga en práctica y lo interiorice. Como sabemos estos

distintos tipos de conocimiento interactúan mutuamente unos con otros, construyendo distintos procesos descritos dentro de la espiral de creación del conocimiento.

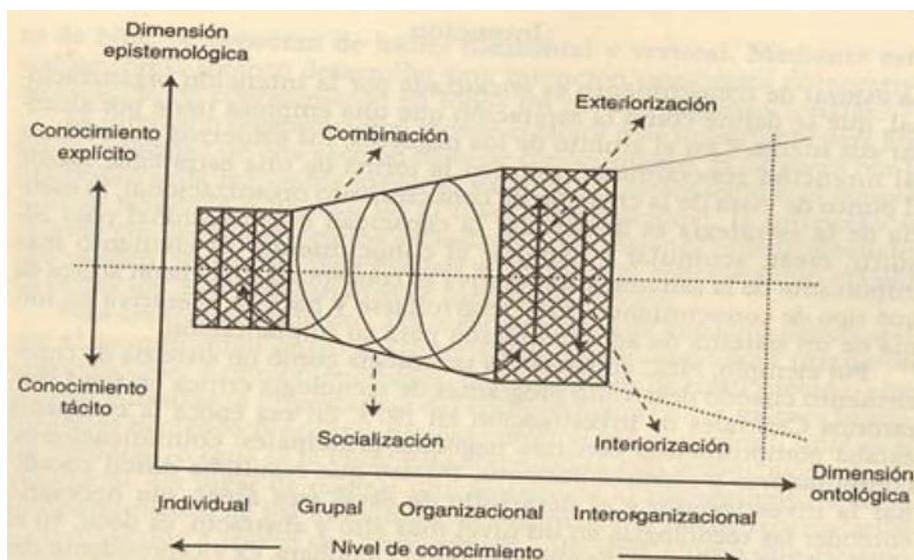


Figura 3. Espiral de la creación del conocimiento tácito

Fuente: La organización creadora del conocimiento. Nonaka y Takeuchi, (1995)

La función de la empresa en este proceso de creación del conocimiento es ofrecer el ambiente adecuado para facilitar las actividades del grupo, así como la creación y acumulación del conocimiento de cada uno de los individuos de la empresa.

De aquí se deduce según Nonaka y Takeuchi que son cinco las condiciones requeridas en una organización para desarrollar la espiral del conocimiento.

La intención que nace como consecuencia de los objetivos de la organización, que generalmente depende del negocio. La parte más difícil es que tipo de conocimiento se compartirá en la organización de tal manera que no se genere conflicto con los intereses de la misma organización.

La autonomía de los individuos, de los miembros de la organización para aumentar la motivación. Esto es muy importante porque si los individuos de la organización no están motivados no pueden crear nuevos conocimientos cortando así el flujo de creación del conocimiento.

La fluctuación y caos creativo, es la que estimula la interacción entre el contexto interno y externo de la organización. La fluctuación del orden de cosas hace que los individuos de la

organización estén estimulados para enfrentar un eventual problema. Obliga a los individuos a salir de la zona de tranquilidad y hace reconsiderar sus pensamientos, enfoques y perspectivas habituales. El caos sucede cuando la organización se enfrenta a situaciones críticas como reducción de utilidades forzando de manera intencional a la organización a cooperar con los objetivos de la organización.

La redundancia hace referencia al incremento intencional de información sobre las actividades del negocio, con el fin de recordar las responsabilidades de gestión para la compañía en su conjunto. Compartiendo información redundante se promueve el intercambio de conocimiento tácito, porque los individuos toman conciencia de lo que otros tratan de hacer en beneficio mutuo.

La variedad de requisitos esta está relacionada con las múltiples necesidades que se producen en la organización por falta de comunicación.

También está relacionada con la habilidad de ser capaces de adaptarse de forma flexible facilitando el acceso a la información en la organización.

Variable 2: Capital Intelectual

Definición de la variable Capital Intelectual

Según Edvinsson y Malone (1997), definieron que; “Es la posición de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizativa, relaciones con los clientes y destrezas profesionales que proporcionan una ventaja competitiva en el mercado” (p 26).

La definición de capital intelectual que da Chiavenato (2009) es la siguiente:

El capital intelectual es el activo más valioso. La razón es que en la actualidad los principales componentes de costo de un producto son la investigación y desarrollo, activos inteligentes y servicios. El capital intelectual, activo intangible que incluye habilidad, experiencia, conocimiento e información. El capital, está en el cerebro y no en el bolsillo del patrón. La nueva realidad indica que la mayoría de los bienes más valiosos de las organizaciones exitosas es intangible, así como la habilidad organizacional. (p 45)

Según Euroforum (1998), citado de Alama, E. (2010) indicaron lo siguiente:

Conjunto de activos de una sociedad que pese a no estar reflejados en los estados contables tradicionales generan o generaran valor para la empresa en el futuro”. Concentra el modelo en tres tipos de capital especificados en el capital humano, capital estructural y capital relacional, que permita a cualquier tipo de organización desarrollarse. (p.56)

Según el artículo de investigación de Teijeiro, M.; García, M. y Mariz, R. (2010) que toman en cuenta las siguientes conceptualizaciones de capital intelectual:

Para Edvinson y Malone (1997), es la posesión de conocimientos, experiencias aplicadas, tecnología organizacional, relaciones con clientes y destrezas profesionales que dan a la empresa una ventaja competitiva en el mercado. Para Bradley (1997), Habilidad para transformar el conocimiento y los activos intangibles en recursos que creen riqueza, tanto en empresas como en países. Para Bontis (1998), el capital intelectual hace referencia a todos los recursos intangibles de la empresa. Para Leiv (2001), representa las relaciones principales, generadoras de activos intangibles, entre innovación, prácticas organizativas y recursos humanos. Para Bueno (2005). Es una Acumulación de conocimiento que crea valor o riqueza cognitiva poseída por una organización, compuesta por un conjunto de activos intangibles (intelectuales) o recursos y capacidades basados en conocimiento, que cuando se ponen en acción, según determinada estrategia, en combinación con el capital físico o tangible, es capaz de producir bienes y servicios y de generar ventajas competitivas o competencias esenciales en el mercado para la organización. (p.48)

Dimensiones de Capital Intelectual

Según Edvinsson y Malone (1997), el capital intelectual se divide en: capital Humano, capital estructural y capital relacional. (p.89). Los cuales describamos a continuación.

Capital Humano

Según Edvinsson y Malone (1997), definió que el Capital Humano;

Combinación de conocimiento, habilidades, inventivas y capacidad de los empleados individuales de la empresa para llevar a cabo las tareas que tiene entre manos. Incluye igualmente los valores de la empresa, su cultura y su filosofía. La empresa no puede ser propietaria del capital humano. (p.27)

Haciendo referencia al trabajo de Martínez, A. y Corrales, M. (2011),

El capital humano, relacionado con las personas de la organización que aportan un valor mediante el uso de su conocimiento tácito, explícito, know – How, experiencias, actitudes, valores, habilidades y otros. Que nos son propiamente de la organización, pero son “rentados” a la organización o empleadores. (p.101)

Citando a Chiavenato (2009), sobre sus estudios sobre capital humano indica que:

El concepto de talento humano conduce necesariamente al de capital humano, el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito. El capital humano está compuesto por dos aspectos principales: **1. Talentos.** Dotados de conocimientos, habilidades y competencias que son reforzados, actualizados y recompensados de forma constante. Sin embargo, no se puede abordar el talento de forma aislada como un sistema cerrado. Solo no llega lejos, pues debe existir y coexistir en un contexto que le permita libertad, autonomía y cobertura para poder expandirse. **2. Contexto.** Es el ambiente interno adecuado para que los talentos florezcan y crezcan. Sin él, los talentos se marchitan o mueren. (p. 53)

Noyola (2008) basándose en los estudios de Tapiad J. García (2003), sostiene que:

En la literatura se encuentran diferentes taxonomías del capital intelectual, por ejemplo, se considera que los diferentes tipos de este capital constituyen el conocimiento de la organización; el capital relacional es aquel que surge por el intercambio de información con agentes externos, ya sean clientes o proveedores. El capital estructural es el valor del conocimiento creado en la organización, lo que implica que este sea productivo. Está determinado por la cultura, las normas, los procesos, las patentes, las marcas y la tecnología, por último, el capital humano en el valor del conocimiento creado por personas que conforman la organización, sus habilidades y capacidades para llevar a cabo su trabajo. (p. 52)

Capital Estructural

Según Edvinsson y Malone (1997), consideraron; “Los equipos, programas, base de datos, estructura organizacional, patentes, marcas de fábrica y todo lo que forma parte de la capacidad organizacional que sostiene la productividad de sus empleados” (p.27). Se toma esta definición en la presente investigación.

Para Martínez y Corrales (2011) indica, “El capital estructural está relacionado a la cultura, procesos, gestión, tecnológicos, innovación, propiedad intelectual, rutinas, practicas, procedimientos, publicaciones y cualquier otro elemento que pertenece a la organización” (p.101).

Para De Luna Noyola (2008) con respecto al capital estructural menciona que:

Se puede dividir al capital estructural a su vez en; capital organizacional, que incluye las inversiones en sistemas y herramientas que permitan la difusión del conocimiento tanto en el interior de la organización como fuera de esta, es decir abarca las tecnologías, y el capital de innovación, que se refiere a los resultados de la innovación en forma de propiedad intelectual, aquí se ubicarían las marcas y las patentes; y capital proceso, que son los procesos y las normas o técnicas de trabajo que permiten aumentar la eficacia. (p.52)

Capital Relacional

Según Edvinsson y Malone (1997), definieron que el Capital Relacional; “Es el valor que representa para la organización las relaciones que esta mantiene con su miembros, otras organizaciones, clientes, proveedores y otros agentes sociales que actúan en su entorno” (p.27). Se toma esta definición en la presente investigación.

Gonzales (2008), se refiere al capital relacional como:

La definición de capital relacional de la que partimos es, por lo tanto, la planteada por el modelo intelectos: El conjunto de conocimientos que se incorporan a la organización y a las personas como consecuencia del valor derivado de las relaciones que mantiene con los agentes del mercado y con la sociedad en general. (p.8)

Bontis, et al (1996), citados por Sánchez, Melian y Hormiga (2007), Afiraron que:

Esta dimensión (capital relacional) parte de la idea de que las empresas no pueden ser consideradas como sistemas aislados, sino que dependen en gran medida de sus relaciones con el entorno. Así este tipo de capital incluye el valor generado por las relaciones, no solo con clientes, proveedores o accionistas, sino con todos los grupos de interés, tanto internos como externos. (p.4)

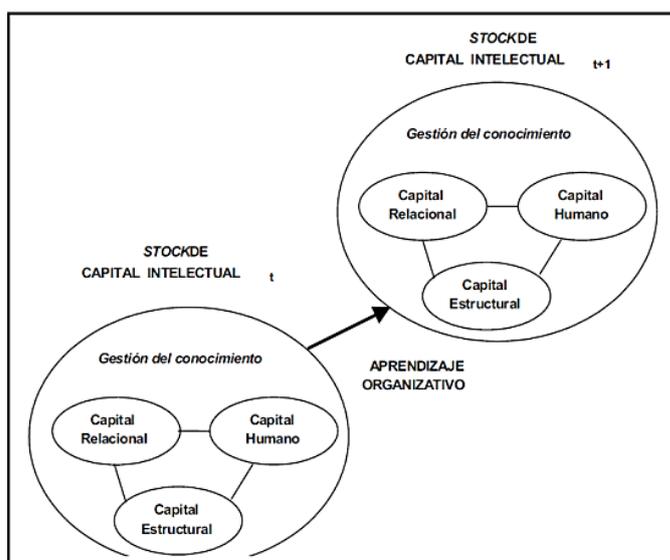


Figura 4. Evolución del capital intelectual

Fuente: El concepto de capital intelectual y sus dimensiones. Sánchez, Melian, y Hormiga, (2007).

La literatura de capital intelectual ofrece una imagen estática del conocimiento presente en la organización: los stocks de conocimiento organizativo. Sin embargo, la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizativo complementan la imagen anterior con una perspectiva dinámica del conocimiento organizativo: los flujos de conocimiento. (Bueno, 2002; Ordóñez de Pablos, 2001).

Así, los conceptos capital intelectual, gestión del conocimiento y aprendizaje organizativo representan la “triada” conceptual (Bueno, 2000) que permite comprender mejor la complejidad del proceso dinámico de creación, integración, transferencia, transformación, despliegue, almacenamiento y renovación del conocimiento organizativo. Como señala Bueno et al., (2002), “el capital intelectual permite explicar la eficacia del aprendizaje organizativo y evaluar la eficiencia de la gestión del conocimiento” (p. 13).

Modelos de medición y gestión del Capital intelectual

Antes de acometer el análisis de los modelos más significativos que han abordado la medición del Capital Intelectual, los componentes que lo conforman, y los elementos que cada uno de ellos considera como integrantes de aquel, creemos conveniente hacer algunas precisiones sobre algunos de los términos y conceptos que utilizaremos en el desarrollo de este tema

Modelos básicos

Estos modelos son aquellos que tienen como finalidad medir los activos intangibles de la organización, con el fin de efectuar un diagnóstico y rendir información de su capital intelectual permitiendo adoptar decisiones de gestión.

Modelos Relacionados

Estos modelos no son estrictamente modelos de medición y gestión del Capital Intelectual, sino instrumentos de dirección estratégica de la empresa que de alguna manera recogen la dimensión intangible de las organizaciones o los aspectos que caracterizan la creación de valor basada en el conocimiento en acción.

Tabla 1. Modelos Relacionados de medición y gestión del Capital Intelectual

	Estructura	Indicadores
Navegador de Skandia Edvinsson, 1992-1997	Enfoque cliente Enfoque financiero Enfoque humano Enfoque procesos Enfoque renovación Activos de mercado	Indicadores de medida absoluta del Capital Intelectual
Technology Broker Brooking, 1996	Activos humanos Activos de propiedad intelectual Activos de infraestructura	Indicadores no cuantitativos Auditorias del Capital Intelectual
University of Werstern Ontario Botis, 1996	Relación de causalidad	Capital Humano Capital relacional Capital organizativo
Canadian Imperial Bank of Commerce Saint Onge, 1996	Learning organization Capital de conocimiento	Indicadores de resultados organizativos Indicadores de aprendizaje
Monitor de activos intangibles Sveiby, 1997	Estructura interna Estructura externa Competencias	Indicadores de crecimiento y renovación Indicadores de eficiencia Indicadores de estabilidad
Modelo Nova Camisón, Palacios y Devece, 1998	Capital Humano Capital Organizativo Capital Social Capital de innovación y aprendizaje	Indicadores de procesos dinámicos
Modelo Intelect I.U. Eiroforum, 1997-1998	Bloque de capital humano Bloque de capital estructural Bloque de capital relacional	Indicadores de presente y de futuro

Nota: Adaptado de Documento Intellectus Nro 5

Modelo Navigator Of Skandia

Antecedentes del modelo:

Sveiby (1.996), señala como antecedentes del modelo a la denominada “Comunidad sueca de prácticas”, que surge, a mediados de los años ochenta en Suecia, como resultado de los esfuerzos prácticos y de investigación para gestionar las organizaciones del conocimiento y medir el conocimiento. Dentro de esta comunidad, podemos diferenciar dos corrientes:

- Contabilidad de costes para recursos humanos
- Corriente Konrad, que fue el origen del Monitor de Activos Intangibles

En 1.991, la compañía Skandia AFS contrato a Leif Edvinsson para diseñar una forma de medir el proceso de creación de activos en la empresa. Edvinsson desarrollo una teoría del Capital Intelectual que incorpora elementos de Konrad y del Balanced Score Card de Norton y Kaplan.

Cuando Edvinson (1.999) empezó a definir el Capital Intelectual, pronto le surgieron tres conceptos fundamentales sobre el mismo:

- 1.- Es información complementaria y no financiera.
- 2.- Es capital no financiero y representa la brecha entre el valor de mercado y el valor en libros.
- 3.- Es una partida del pasivo, no del activo. Este tercer concepto es de gran importancia, ya que del mismo se deduce que es una “deuda”, se toma prestado de los interesados (empleados, clientes etc.). Su contrapartida, de acuerdo con la contabilidad tradicional, sería un activo intangible.

A continuación desarrollo su definición de Capital Intelectual: “Capital Intelectual es la posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con los clientes y destrezas profesionales que dan a Skandia una ventaja competitiva en el mercado”. Su valor radica en que estos activos intangibles se puedan convertir en rendimientos financieros para la compañía.

Tabla 2. Modelos Relacionados de medición y gestión del Capital Intelectual

	Estructura	Indicadores
Balance Business Scorecard Norton y Kaplan, 1992-1996	Perspectiva financiera Perspectiva del cliente Perspectiva de procesos internos Perspectiva de aprendizaje y crecimiento	Indicadores de intangibles Indicadores financieros
Modelo de Dow Chemical 1998	Capital humano Capital organizacional Capital clientes Interacción de la cultura, liderazgo, mecanismos de aprendizaje, actitudes de las personas, trabajo en equipo, etc..	Indicadores de intangibles con impacto en los resultados organizativos Factores de aprendizaje Factores que condicional los resultados de aprendizaje
Modelos de aprendizaje organizativos KPMG	Capital humano Capital organizativo Capital de desarrollo y renovación Capital humano Capital tecnológico	Índices de C.I. que integran los diferentes indicadores en una única medida Indicadores internos
Modelos de Roos, Roos, Edwinsson y Dragonetti 1997	Capital estructural Capital cliente	Indicadores de cliente
Modelo de Stewart	Empleados Clientes Proveedores Comunidad	Indicadores de rendimiento de los agentes
Teorías de los agentes interesados Atkinson, Waterhouse y Wells 1998	Objetivos estratégicos Recursos intangibles Actividades intangibles	Sistema de indicadores para intangibles críticos
Directrices Meritum 1998-2002	Capital humano Capital organizativo Capital tecnológico Capital relacional	Indicadores de competencias básicas distintivas
Modelos de dirección estratégica de competencias Bueno, 1998	Perspectiva individual Perspectiva organizacional	Flujo de información valiosa
Modelos de gestión del conocimiento Arthur Andersen, 1999		

Nota. Adaptado de Documento Intellectus Nro 5

El navegador de Skandia

En los sistemas contables tradicionales, ni el capital humano, ni el capital estructural son visibles y tampoco aparecen reflejados. Ellos desarrollaron un instrumento capaz de medir de manera práctica y con indicadores financieros y no financieros el Capital Intelectual, visualizando de forma rápida el hoy, el ayer y el futuro de la compañía. Este navegador es tan eficiente, que se ha considerado como una base importante para desarrollar nuevos instrumentos capaces de medir el capital intelectual.

En la figura 5 se muestra el diseño del N navegador de Skandia junto con todos los elementos que lo integran.

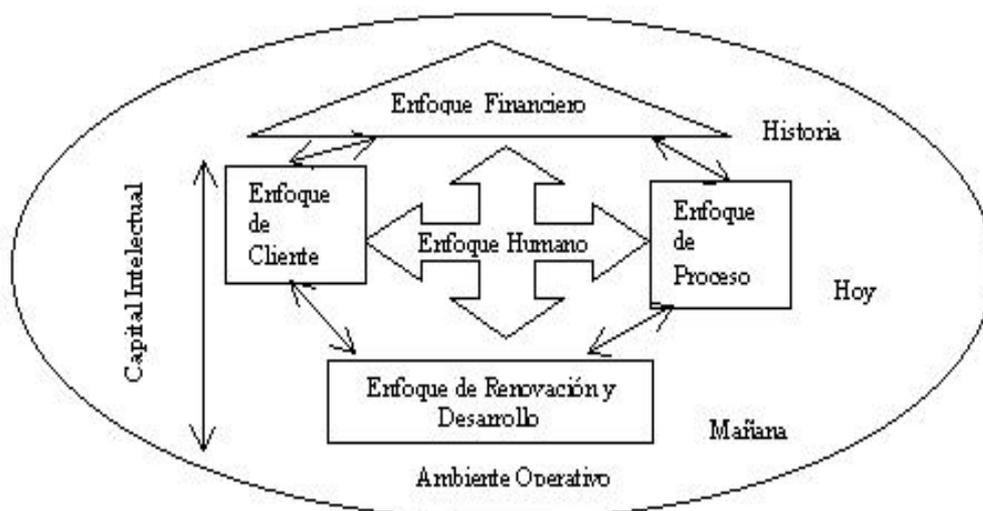


Figura 5. Navegador de Skandia

Fuente: Edvisson y Malone (1.999)

De forma visual, el modelo aparenta la forma simbólica de una casa, símbolo de fuerza y unión.

El modelo se compone de cinco áreas de enfoque:

Cada enfoque contiene una lista de indicadores que representan su valor cuantitativo.

Enfoque financiero:

La parte superior de la casa es el pasado de la firma, una medida precisa de donde estaba en un momento específico (Balance General). Este elemento es fácil de identificar y calcular.

El aspecto financiero en el capital intelectual representa el papel de los depósitos, pues en se encuentra la historia de la empresa en términos monetarios; además que constituye la función de fijar y desarrollar sus normas para evaluarlo.

Indicadores financieros propuestos por el modelo:

1. Activos fijos: (Monetario)

Todos los activos tangibles que pueden ser medidos dentro de la organización.

2. Activos fijos/empleados: (Monetario)

Refleja la eficiencia en la utilización de estos activos por cada empleado.

3. Ingreso/empleado: (Monetario)

Promedio monetario de lo que cada empleado proporciona a la empresa por sus ventas realizadas.

4. Ingreso/Activos administrados: (%) Por cada activo administrado cuanto se obtendrá de ingreso o ventas.

5. Ingreso por primas: (Monetario) Como es una empresa de seguros, las primas hacen alusión a las primas de los seguros que venden.

6. Ingreso/primas provenientes de nuevos negocios: (Monetario)

Esta medida no es solo de ingresos, si no también de regeneración. Hace posible tener una idea de cómo es probable que se comporte la compañía en los años venideros.

7. Facturación/empleado: (%) Indica las ventas que realiza cada empleado.

8. Tiempo de cliente/atención del empleado: (%)

Se puede obtener por el indicador auxiliar “tiempo cliente” (o facturación)/persona ingreso.

Esta función sirve de retroinformación inmediata para detectar debilidades y fortalezas al igual que para fijar nuevas metas en la organización.

9. Resultado de seguros/empleado: (Monetario)

Cuantos seguros está vendiendo cada empleado.

10. Proporción de pérdidas en comparación con el promedio del mercado:(%)

Crea un porcentaje o razón de lealtad de la clientela.

11. Rendimiento directo: (%)

Se refiere al margen bruto, el cual se obtiene de las utilidades brutas entre las ventas.

12. Ingreso de operación neto: (Monetario)

Es el ingreso que se recibe directamente del negocio de seguros y servicios financieros.

13.- Valor de mercado: (Monetario)

Es el valor en libros multiplicado por el número de acciones.

14. Valor de mercado/empleado: (Monetario)

Este nos señala el valor agregado del recurso humano.

15. Rendimiento neto sobre valor neto activos: (%)

Es el ROI, rendimiento sobre la inversión.

16. Rendimiento sobre valor neto resultante del gasto en un nuevo negocio: (Monetario)

Las utilidades resultantes de un nuevo negocio.

17. Valor agregado/empleado: (Monetario)

Cuanto corresponde a cada empleado del valor de la compañía.

18. Gasto informática/gasto administrativo: (%)

Cuanto de los gastos administrativos corresponden a los gastos en informática.

19. Valor agregado/empleados informática: (Monetario)

Explica cómo trabajan juntos los empleados y la informática para agregar valor a la compañía.

20. Inversiones en informática: (Monetario)

Cuanto se está invirtiendo en desarrollo tecnológico informático.

Enfoque clientela y procesos

Descendiendo, del techo a las paredes de la casa del capital intelectual, se entra en el presente y las actividades de la empresa que se enfocan en el: enfoque clientela y enfoque proceso. El enfoque clientela mide un tipo de capital intelectual relacionado con el cliente externo de la firma. El enfoque proceso mide un tipo de capital estructural relacionado con el apoyo que tiene el capital humano.

De acuerdo con Edvisson (1.999), la satisfacción del cliente se puede lograr con medidas fáciles de implementar. La tarea de este enfoque es encontrar aquellas medidas que mejor reflejen la realidad de las relaciones eficientes y equilibradas entre la empresa y el cliente

actual y/o potencial. Para ello estima necesario considerar cinco aspectos:

- a) Tipo de cliente.
- b) Duración del cliente.
- c) Papel del cliente.
- d) Apoyo al cliente.
- e) Éxito con el cliente.

Los índices para calcular numéricamente este enfoque son los siguientes:

1.- Participación en el mercado: (%)

Representa el posicionamiento de la empresa y refleja la satisfacción del cliente.

2. Numero de cuentas clientes actuales: (d)

Refleja la variación de la demanda de bienes y servicios.

3. Número de clientes perdidos: (d)

Es una medida critica para la empresa, refleja una derrota para la compañía. Refleja perdida de esfuerzo y dinero invertidos en un cliente y futuros ingresos perdidos.

Enfoque humano

Se localiza en el centro de la casa, pues podríamos decir que, este es el corazón de la organización. Es la parte más difícil del modelo de capital intelectual y la más importante. Es la más difícil de medir. Este representa los activos que no son propiedad de la empresa. Edvisson diseño unas medidas básicas para la productividad de los empleados y gerentes. Gracias a ellos, la empresa cuenta con un valor agregado, pues simboliza la capacidad y la inteligencia que otorgan y aplican a la entidad, lo cual hace la diferencia ante sucompetencia.

1.4. Formulación del problema

El propósito o finalidad del estudio es determinar la medida, fuerza o grado de asociación, además, saber cómo se comportan la variable de estudio y la asociada. La investigación tiene un carácter predictivo y parcialmente explicativo, es decir, nos permitió inferir que la Gestión del Conocimiento es causa o una de las causas que originan el fortalecimiento y el desarrollo del Capital Intelectual en la empresa.

En la empresa no se han determinado los conocimientos que requiere cada proceso, para mantener la conformidad de su producto. Algunas “buenas prácticas operativas” no están documentadas y solo se encuentran en la mente de algunos trabajadores antiguos como producto de su experiencia (conocimiento tácito), siendo transmitidos sólo de modo esporádico y de manera empírica y desordenada.

No se ha establecido un mecanismo para preservar el “Know How” del personal que por diversas razones se ha ausentando de la empresa, llevándose consigo lo aprendido o desarrollado.

Finalmente, los conocimientos, producto de capacitaciones, formaciones, de procesos de innovación, experiencias e incluso del propio sistema de gestión de calidad, no se encuentran ordenados; un buen número de trabajadores, conocen sólo de manera parcial o incluso desconocen sus procedimientos de trabajo, lo que en más de una ocasión ha causado inconvenientes en los procesos productivos o de servicios internos.

Pero no se han centrado en analizar, desarrollar y gestionar sus intangibles como lo es su capital intelectual.

Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del Conocimiento y el Capital Intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018?

Problemas específicos**Problema Específico 1:**

¿Cuál es la relación que existe entre el conocimiento tácito y capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018?

Problema Específico 2:

¿Cuál es la relación que existe entre el conocimiento explícito y capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018?

1.5. Justificación

Justificación Teórica

El propósito es aportar al conocimiento existente, las características de la Gestión de conocimiento y capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. en San Juan de Lurigancho, 2018.

Los resultados de esta investigación podrán sistematizarse, aplicarse y reducirse en empresas similares a Hidrostral, en una propuesta para ser incorporado como conocimiento en el desempeño y la toma de decisiones de los principales ejecutivos de las empresas. Para presente estudio tiene justificación teórica porque permite determinar la relación entre la gestión de conocimiento y el capital intelectual. Las teorías que tomaremos para la variable gestión de conocimiento son las teorías “Espiral de la creación del conocimiento” definidas por Nonaka y Takeuchi.

En los países en vías de desarrollo el capital intelectual, también conocido como capital intangible, es poco trabajado para las organizaciones. Si las organizaciones de hoy quieren seguir desarrollándose en este mercado tan competitivo tiene que trabajar en el capital intelectual para elevar la competitividad.

El tema de Gestión de conocimiento y Capital intelectual es una de las investigaciones de mucho interés para instituciones y empresas internacionales y nacionales y sobre todo cuando se trata de estos temas, porque la Gestión de conocimiento y el Capital intelectual son los paradigmas que tienen como finalidad potenciar las Ventajas Competitivas de estas instituciones y empresas en entornos cambiantes y altamente competitivos.

Justificación Práctica

Sobre la Gestión de conocimiento y Capital intelectual hay muchas investigaciones focalizadas en diferentes áreas del conocimiento y en investigaciones científicas pero no se ha llegado a tener una conceptualización integral. En este sentido nuestro aporte práctico está limitado a organizaciones de similares características.

Es así que, la presente investigación tiene justificación práctica, porque va a dar conocer cómo la organización Hidrostral gestiona sus conocimientos y capital intelectual. En base este estudio va permitir mejorar la gestión de conocimiento y capital intelectual. Permitiendo solucionar problemas de eficiencia y calidad de cual carece la compañía. La investigación beneficiará a la organización Hidrostral, adaptar las estrategias gerenciales que con lleve a mejorar el proceso productivo y generar alto nivel de competitividad de sus colaboradores.

Justificación metodológica

La investigación ha relacionado dos variables, la variable de estudio y la variable asociada, con fines parcialmente predictivos e explicativos de como las características de la Gestión del Conocimiento se asocian con el desarrollo y mantenimiento del Capital Intelectual de la empresa Hidrostral S.A.

La prueba de hipótesis paramétrica de Pearson al respecto nos ha demostrado la fuerza de asociación entre estas dos variables.

Las técnicas, métodos, los instrumentos y procedimientos una vez probada su validez harán posible que una correcta gestión del conocimiento incremente el rendimiento del capital intelectual y además va dar de utilidad para posteriores investigaciones.

La encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento fue la estrategia para probar la hipótesis específica de la investigación.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

La gestión del conocimiento se relaciona significativamente con el capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.

Hipótesis Específica

Hipótesis Específica 1:

El conocimiento tácito se relaciona significativamente con el capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.

Hipótesis Específica 2:

El conocimiento explícito se relaciona significativamente con el capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivo Específicos

Objetivo Especifico 1:

Determinar la relación existente entre el conocimiento tácito y el capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivo Especifico 2:

Determinar la relación existente entre el conocimiento explícito y el capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.

II MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación

Según Bernal (2010), indica lo siguiente sobre el método Hipotético – deductivo; “consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con hechos reales” (p. 60).

Tipos de estudio

Nivel descriptivo

Los estudios descriptivos según Hernández, Fernández y Baptista, (2010) “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 80).

Hernández et al., 2010, Asimismo, los estudios correlacionales tienen “como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 81).

Diseño de estudio

El diseño de la investigación es no experimental por cuanto no se manipula las variables ni se somete a prueba las variables de estudio; asimismo es de corte transversal y correlacionar. Se tomó dos variables V1: Gestión del conocimiento y V2: Capital intelectual.

Según Valderrama (2013) que toma de referencia a Hernández (2010) indica sobre la investigación no experimental lo siguiente:

Es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después describirlos y analizarlos. (p.67)

Asimismo Dei (2006), indicó; que “La investigación es no experimental, los procedimientos más frecuentemente empleados son la observación y las diversas técnicas de análisis” (p. 66).

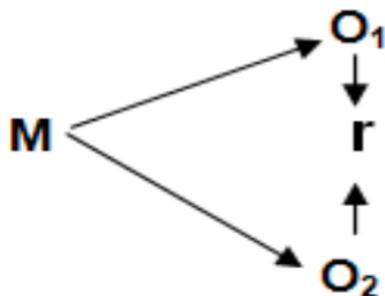


Figura 5 .Esquema de tipo de diseño correlacional

Dónde:

M : Muestra de estudio

O1 : Gestión del conocimiento

O2 : Capital Intelectual

O1 y O2 : Puntuaciones de la variables

r : Correlación

Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al., 2010, p.151).

2.2. Variables, Operacionalización

Variable 1: Gestión del Conocimiento

Según Nonaka y Takeuchi (1995), indicaron que la “gestión del conocimiento es la creación de conocimiento organizacional, debe entenderse como la capacidad orgánica para generar nuevos conocimientos, diseminarlos entre los miembros de una organización y materializarlos en productos, servicios y sistemas” (p. 85).

Las organizaciones, si desean sobrevivir, en un ambiente altamente dinámico y competitivo necesitan crear ventajas competitivas sostenibles y la Gestión adecuada del Conocimiento es una fuente que proporciona dichas ventajas en las empresas para mejorar sus potencialidades. A través de la historia y hasta nuestros días para crear riqueza las organizaciones de países desarrollados han tenido que recurrir a los conocimientos de su capital humano. Estos países han sabido establecer estrategias para mantener sus Ventajas Competitivas y comenzaron por identificar y valorar los diferentes recursos y capacidades, tangibles, intangibles y capital humano de las empresas.

Variable 2: Capital Intelectual

Edvisson y Malone (1997), consideran: “La posesión de conocimientos, experiencias aplicada, tecnología organizativa, relaciones con los clientes y destrezas profesionales que proporciona una ventaja competitiva en el mercado” (p.78). Concentra el modelo de tres tipos de capital especificados en el capital humano, capital estructural y capital relacional, que permita a cualquier tipo de organización desarrollarse. (p.79)

Sánchez Medina & Melián González (2007) con respecto al Capital Intelectual resume:

El capital intelectual es la combinación de activos inmateriales o intangibles, incluyéndose el conocimiento del personal, la capacidad para aprender y adaptarse, las relaciones con los clientes y los proveedores, las marcas, los nombres de los productos, los procesos internos y la capacidad de I+D, etc., y de una organización, que aunque no están reflejados en los estados contables tradicionales, generan o generarán valor futuro y sobre los cuales se podrá sustentar una ventaja competitiva sostenida. (p.7)

Operacionalización de variables

Variable 1: Gestión del Conocimiento

Para el estudio de esta variable se aplicó un cuestionario desarrollado por el autor, para ello las dimensiones trabajadas de acuerdo a la investigación son dos, medidas con la escala likert, siendo el puntaje de 1 a 5, estableciéndose los niveles respectivos como: inadecuado, aceptable y adecuado.

Tabla 3.

Matriz de operacionalización de la variable gestión de conocimiento

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y rangos	
Conocimiento tácito	-Manejo de información.		Escala de medición ordinal		
	-Conocimiento operacional	1,2,3	Tipo Likert		
	-Trabajo en equipo, redes de innovación, estructura de la empresa, sistemas tecnológicos	4,5,6 7,8,9 10,11 12,13,14		Nunca(1) Casi nunca (2)	Inadecuado (26 a 60)
	-Comunicación		A veces (3)	Aceptable (61 a 95)	
			Casi siempre (4)	Adecuado (96 a 130)	
			Siempre (5)		
Conocimiento explícito	-Conocimiento social	15,16			
	-Técnicas específicas	17,18 19,20			
	-Conocimiento profesional	21,22 23,24			
	-Diseños específicos	25,26			

Fuente: Adaptado de Documentos Intellectus N°5

Variable 2: Capital Intelectual

Para el estudio de esta variable se aplicó un cuestionario desarrollado por el autor, para ello las dimensiones trabajadas de acuerdo a la investigación son tres, medidas con la escala likert, siendo el puntaje de 1 a 5, estableciéndose los niveles respectivos como: Bajo, moderado y alto.

Tabla 4.

Matriz de operacionalización de la variable capital intelectual

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala y Valores	Niveles y rangos
Capital humano	-Trabajo en equipo		Escala de medición ordinal Tipo Likert	Bajo (22 a 51)
	-Compromiso			
	-Formación académica			
	-Formación continua	1,2,3 4,5,6		
	-Participación en cursos	7		
	-Prácticas compartidas			
	-Reuniones de discusión			
Capital estructural	-Patente		En desacuerdo (2),	Moderado (52 a 81)
	-Círculo de calidad		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3),	
	-Bases de datos	8,9	De acuerdo (4),	Alto (82 a 110)
	-Tecnología vanguardia	10,11 12,13		
	-	14		
Mantenimiento		Totalmente de acuerdo (5)		
-Clima laboral				
-Comunicación interna	15,16 17,18			
Capital relacional	-Relaciones con los clientes	19,20 21,22		

Fuente: Adaptado de Documentos Intellectus N°5

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población se define Según Ñaupás y otros (2014):

La población es el conjunto de individuos o personas o instituciones que son motivo de investigación”. (p.183), del mismo modo Hernández, et al. (2010) “la población es el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones que se deben establecer con claridad con la finalidad de delimitar los parámetros muestrales. (p.239)

Hurtado y Toro (1998), precisa que: “población es el total de los individuos o elementos a quienes se refiere la investigación, es decir, todos los elementos que vamos a estudiar, por ello también se le llama universo” (p.79)

De Barrera (2008), indicó; que la población es un “conjunto de seres que poseen la característica o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión” (p.141) .

Balestrini (2006) manifestó; que la población es: “conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos, que presentan características comunes” (p. 137). Para la presente investigación la población está conformada por 478 colaboradores de la empresa Hidrostral S.A.

Muestra

Balestrini (2006), precisa que: “una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible” (p.141)

Muestreo

Según Tamayo (1990), referenciado en Valderrama (2013) indica lo siguiente. “Es la selección de las subpoblaciones del tamaño muestral, a partir de los cuales se obtendrá los datos que servirán para comprobar la verdad o falsedad de la hipótesis y extraer inferencias acerca de la población de estudio” (p.188).

Al aplicar la fórmula con una población de 478 colaboradores da como resultado una muestra de 204 colaboradores.

Se aplica la fórmula probabilística aleatoria simple

Muestra: 204 colaboradores

Formula:
$$n = \frac{Z^2 p * q N}{(N - 1) e^2 + Z^2 p * q}$$

Dónde:

Z= Nivel de confianza (1.96)

p= Porcentaje de la población que tiene atributo deseado (50%)

q= Porcentaje de la población que no tiene atributo deseado (50%)

N= Tamaño del universo (478)

e= Error de estimación máximo aceptado (5%)

n= Tamaño de la muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(478)}{(478 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

Z= 1.96

p= 0.5 (50%)

q= 0.5 (50%)

N= 478

E=0.05 (5%)

n= 204

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas

Para la presente investigación utilizará La técnica de la encuesta, que según Bernal (2010) afirma: “es una técnica de recolección de información. Se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (p. 194).

Instrumentos

El instrumento que se utilizará es el cuestionario que correspondiente a la técnica de la encuesta, según Carrasco (2013) afirma: “los cuestionarios consisten en presentar a los encuestados unas hojas conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas, con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo” (p. 318).

Instrumento de la variable gestión del conocimiento

El instrumento fue elaborado en base a sus dimensiones e indicadores respectivos, dichas dimensiones son: conocimiento tácito y conocimiento explícito, cada dimensión consta con sus respectivos indicadores y sus ítems conformando el cuestionario con un total de 26 ítems.

La escala de mediación es de tipo Likert, es decir sus respuestas son politómicas los mismos que fueron validados por expertos dando su validez de los mismos.

Ficha técnica.

Denominación: Gestión del conocimiento

Origen: Adaptado de Documentos Intellectus N°5

Objetivo: Evaluar la gestión del conocimiento

Administración: Individual

Tiempo: 20 minutos

Tabla 5

Dimensiones de la variable gestión del conocimiento Según Nonaka y Takeuchi (1995)

Dimensiones	Ítems
1.- Conocimiento tácito	14
2.- Conocimiento explícito	12

Nivel de medición: escala politómica

Descripción de la prueba: Consta de 26 ítems, y 2 dimensiones con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert.

Objeto de la prueba

Con la escala se obtienen información referido a determinar la percepción sobre la gestión del conocimiento por parte de los colaboradores de Hidrostral S.A.. Esto servirá para recolectar información valiosa de los sujetos de estudio.

Calificación

Se califica de 1 a 5 y se presenta de la siguiente manera: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Instrumento de la variable capital intelectual

El instrumento fue elaborado en base a sus dimensiones e indicadores respectivos, dichas dimensiones son: capital humano, capital estructural, capital relacional, cada dimensión consta con sus respectivos ítems conformando el cuestionario con un total de 22 ítems.

La escala de mediación es de tipo Likert, es decir sus respuestas son politómicas los mismos que fueron validados por expertos dando su validez de los mismos.

Ficha técnica

Denominación: Capital intelectual

Autor: Adaptado de Documentos Intellectus N°5

Forma de aplicación: Individual.

Grupo de aplicabilidad: adultos

Duración: 20 minutos.

Objetivo: Evaluar el capital intelectual

Tabla 6

Dimensiones de la variable capital intelectual – Según Edvinsson y Malone (1997)

Dimensiones	ítems
1.- Capital humano	7
2.- Capital estructural	7
3.- Capital relacional	8

Escalas: escala politómica

Descripción: El cuestionario está compuesto por 22 ítems, El cuestionario de capital intelectual fue estructurado bajo una escala de tipo Likert de cinco categorías: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Validez

La validez se refiere a si el instrumento vale o sirve para medir lo que realmente quiere medir. Las clases de validez son: La validez de contenido, de criterio de constructo. (Soto, 2015, p71).

Para ello los instrumentos han sido minuciosamente revisado por experto que luego ha dado el visto bueno para su aplicación, debido a que los instrumentos cuentan con los criterios para poder recoger información importante de los sujetos de estudio.

Siguiendo los procedimientos de elaboración del instrumento para determinar su fiabilidad se someterá a la validez siguiente:

Validez a juicio de expertos

Dicho procedimiento de validez se realizó por criterio de jueces, realizado por el docente del módulo de desarrollo del trabajo de investigación quien evaluó la pertinencia, relevancia y claridad, mediante la aplicación del certificado de validez de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo con sede en Lima.

Tabla 7

Juicio de expertos

Experto:	Opinión
Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni	aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez de instrumentos

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento, se refiere al grado en que el instrumento mide lo que se pretende medir. (Carrasco, 2008). En términos más concretos podemos decir que un instrumento es válido cuando mide lo que debe medir, es decir cuando nos permite extraer datos que preconcebidamente necesitamos conocer.

Para hallar la confiabilidad se realizó una prueba piloto con una muestra de 25 colaboradores de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, que tienen similares características de la muestra original de estudio, con el propósito de valorar el comportamiento del instrumento en el momento de la toma de datos en la que se obtuvieron los siguientes datos, utilizando la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \cdot \left[1 - \frac{\sum Vi}{vt} \right]$$

k: Número de preguntas o ítems

$\sum Vi$: sumatoria de varianzas

Vt: varianzas de la suma de los ítems

α : Alfa de Cronbach

Tabla 8

Confiabilidad de los instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach
Gestión de conocimiento	.872
Capital intelectual	.832

Nota: programa SPSS22 – prueba piloto

Para interpretar los resultados del alfa de Cronbach, George y Mallery (2016) sugieren las siguientes recomendaciones para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach: Coeficiente alfa $>.9$ es excelente; coeficiente alfa $>.8$ es bueno; coeficiente alfa $>.7$ es aceptable; coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable; coeficiente alfa $>.5$ es pobre; coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable. (p.232)

De acuerdo a los resultados obtenidos, el instrumento de la presente investigación arroja una elevada confiabilidad, por lo cual se procederá a aplicar en los colaboradores de la empresa Hidrostral S.A., San Juan de Lurigancho, Lima.

Tabla 9

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Crombach	N de Ítems
0.872	26

Nota: programa SPSS 22 – prueba piloto

Tabla 10

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Crombach	N de Ítems
0.832	22

Nota: programa SPSS 22 – prueba piloto

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos serán resumidos en tablas de contingencia, para ver la distribución de las frecuencias en el cruce de las variables, de acuerdo a lo que cada objetivo establece.

Prueba de hipótesis: Para Torres (1997) “La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema” (p.129)

Nivel de significación:

El coeficiente de Spearman también permite evidenciar el nivel de significación, es decir para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Referente a la zona de rechazo para todo valor de probabilidad mayor que 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. (Ramos, 2009, p.2-3)

Si es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0,05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error).

Rho de Spearman:

El coeficiente de correlación por rangos es una medida tomada por rangos que permite medir en una escala ordinal la asociación de dos variables con el o los objetos/ individuos estudiados.

2.6. Aspectos éticos

Toda la información que se ha obtenido proviene de la recolección de datos mediante la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Hidrostal S.A., a los que se les explico los motivos del estudio, a la vez se indicó que la información obtenida era confidencial, que se mantenía el anonimato de los encuestados y que sean los más veraces en sus respuestas. Toda la información recogida es confidencial y es de exclusivo uso y manejo del investigador. Los resultados son mostrados de manera estratificada y global, sin hacer distinciones entre áreas, sexo, edad u otro factor que contenga al encuestado. Además, cabe indicar que la investigación está sujeta a las exigencias metodológicas de la escuela de posgrado de la universidad Cesar Vallejo, y el contenido organizado de acuerdo a las normas APA, en lo que refiere a su formato.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

Descripción de resultados de la variable Gestión de Conocimiento de la empresa Hidrostal S.A. San Juan de Lurigancho, 2018

Tabla 11

Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes de la Gestión de Conocimiento de los trabajadores de la empresa Hidrostal S.A.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	43	21,1	21,1	21,1
	Aceptable	138	67,6	67,6	88,7
	Adecuado	23	11,3	11,3	100,0
	Total	204	100,0	100,0	

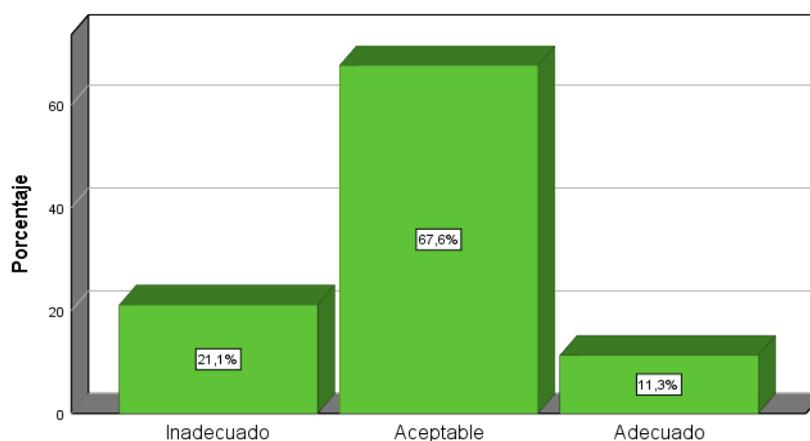


Figura 6. Distribución porcentual de la percepción de los trabajadores sobre la Gestión de Conocimiento

Interpretación

De la tabla 11 figura 6: Se aprecia que la mayor cantidad 67,6% consideran que la gestión de conocimiento es de un nivel aceptable y el 11,3% consideran que la gestión de conocimiento es de un nivel adecuado. De los resultados obtenidos se concluye que la Gestión de Conocimiento de la empresa Hidrostal S.A. San Juan de Lurigancho, 2018, es de un nivel aceptable.

Descripción de resultados de la variable Capital Intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018

Tabla 12

Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes del Capital Intelectual de los trabajadores de la empresa Hidrostral S.A.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	51	25,0	25,0	25,0
	Moderado	124	60,8	60,8	85,8
	Alto	29	14,2	14,2	100,0
	Total	204	100,0	100,0	

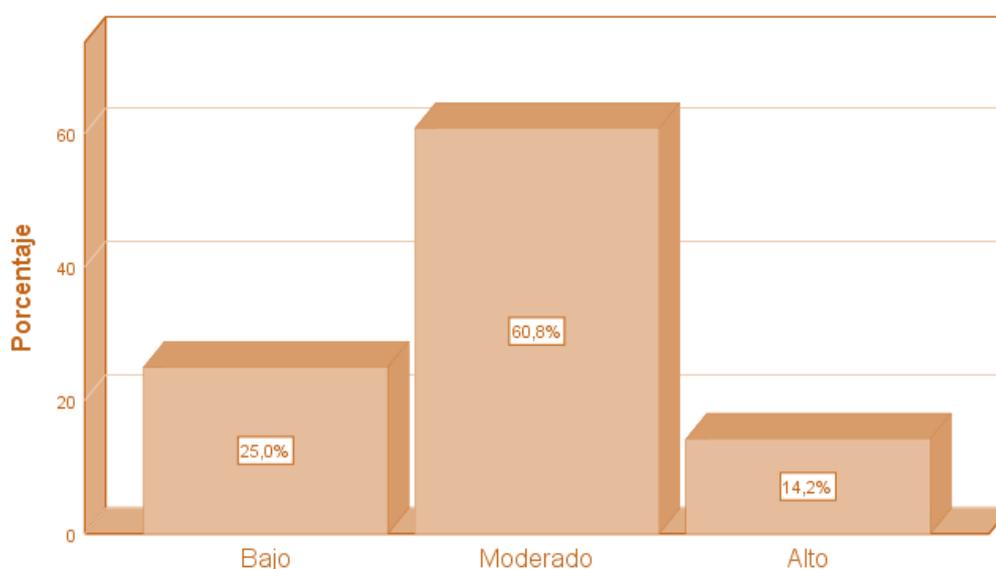


Figura7. Distribución porcentual de la percepción de los trabajadores del Capital Intelectual.

Interpretación

De la tabla 12 figura 7: Se aprecia que la mayor cantidad 60,8% consideran que el capital intelectual es de un nivel moderado y el 14,2% consideran que el capital intelectual es de un nivel alto. De los resultados obtenidos se concluye que el Capital Intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018, es de un nivel moderado.

Descripción de resultados de la dimensión Conocimiento Tácito de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018

Tabla 13

Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes del Conocimiento Tácito de los trabajadores de la empresa Hidrostral S.A.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	32	15,7	15,7	15,7
	Aceptable	126	61,8	61,8	77,5
	Adecuado	46	22,5	22,5	100,0
	Total	204	100,0	100,0	

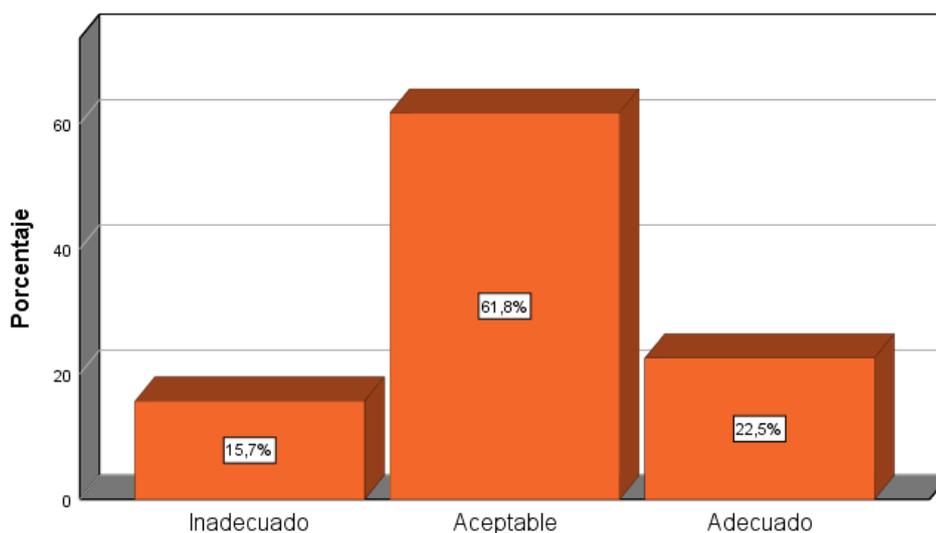


Figura 8. Distribución porcentual de la percepción de los trabajadores del Conocimiento Tácito.

Interpretación

De la tabla 13 figura 8: Se aprecia que la mayor cantidad 61,8% consideran que el conocimiento tácito es de un nivel aceptable y el 15,7% consideran que el conocimiento tácito es de un nivel inadecuado. De los resultados obtenidos se concluye que el Conocimiento Tácito del personal de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018, es de un nivel aceptable.

Descripción de resultados de la dimensión Conocimiento Explícito de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018

Tabla 14

Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes del Conocimiento Explícito de los trabajadores de la empresa Hidrostral S.A.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	82	40,2	40,2	40,2
	Aceptable	106	52,0	52,0	92,2
	Adecuado	16	7,8	7,8	100,0
	Total	204	100,0	100,0	

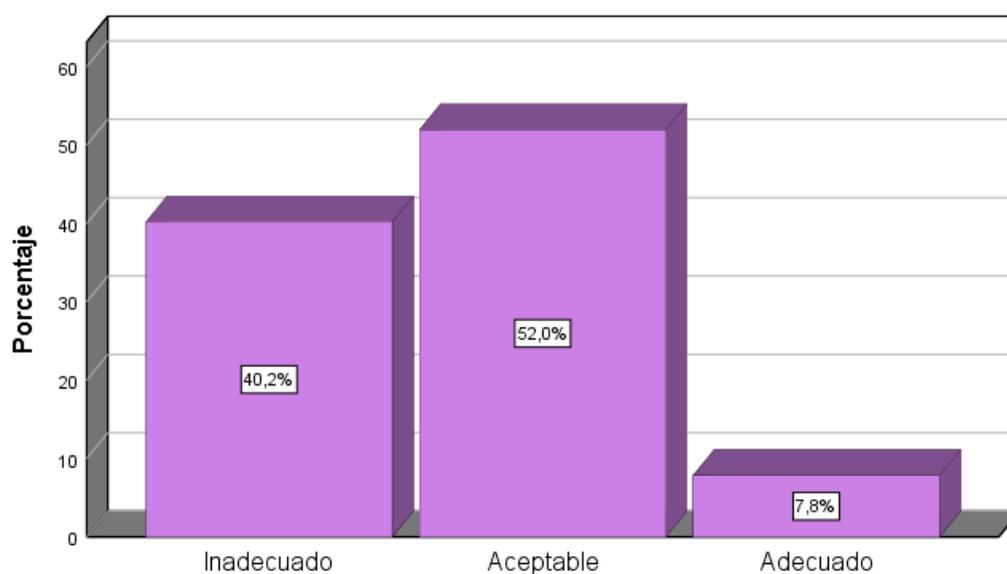


Figura 9. Distribución porcentual de la percepción de los trabajadores del Conocimiento Explícito

Interpretación

De la tabla 14 figura 9: Se aprecia que la mayor cantidad 50,2% consideran que el conocimiento explícito es de un nivel aceptable y el 7,8% consideran que el conocimiento explícito es de un nivel adecuado. De los resultados obtenidos se concluye que el Conocimiento Explícito del personal de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018, es de un nivel aceptable.

Descripción de resultados de la dimensión Capital Humano de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018

Tabla 15

Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes del Capital Humano de los trabajadores de la empresa Hidrostral S.A.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	34	16,7	16,7	16,7
	Moderado	136	66,7	66,7	83,3
	Alto	34	16,7	16,7	100,0
	Total	204	100,0	100,0	

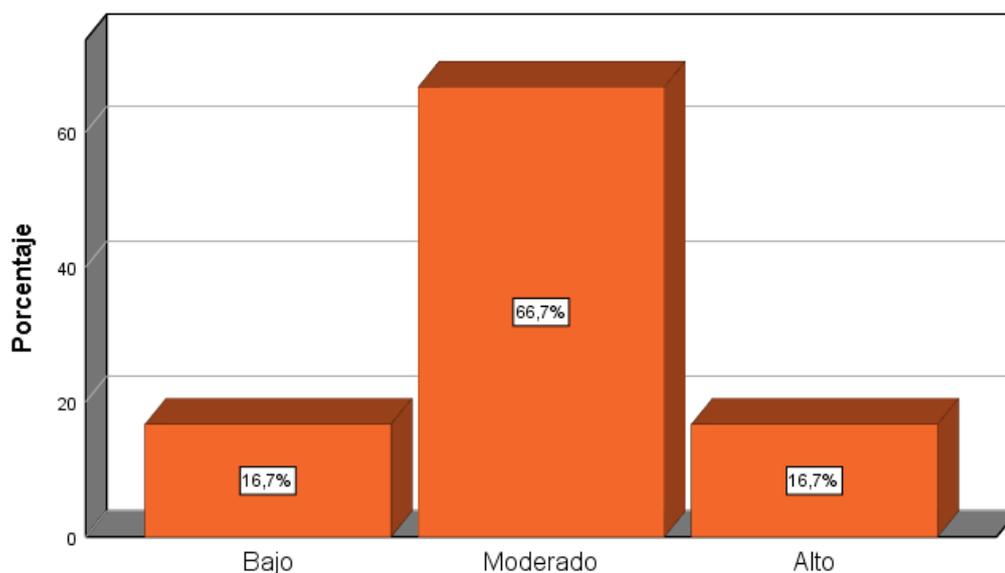


Figura 10: Distribución porcentual de la percepción de los trabajadores del Capital Humano

Interpretación

De la tabla 15 figura 10: Se aprecia que la mayor cantidad 66,7% consideran que el capital humano es de un nivel moderado y el 16,7% consideran que el capital humano es de un nivel bajo y alto. De los resultados obtenidos se concluye que el Capital Humano del personal de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018, es de un nivel moderado.

Descripción de resultados de la dimensión Capital Estructural de la empresa Hidrostal S.A. San Juan de Lurigancho, 2018

Tabla 16

Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes del Capital Estructural de los trabajadores de la empresa Hidrostal S.A.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	64	31,4	31,4	31,4
	Moderado	113	55,4	55,4	86,8
	Alto	27	13,2	13,2	100,0
	Total	204	100,0	100,0	

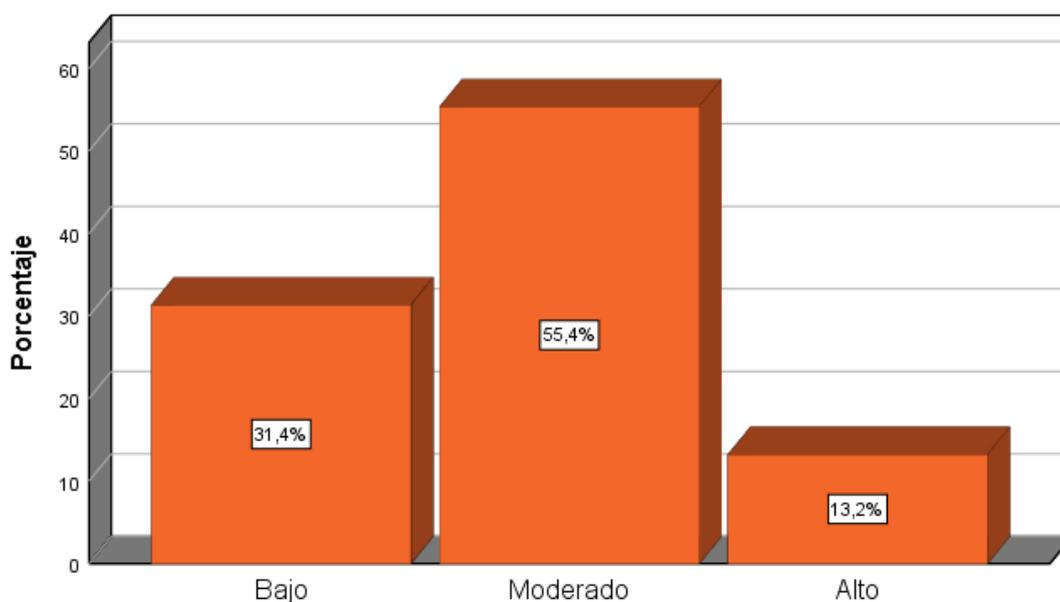


Figura 11 Distribución porcentual de la percepción de los trabajadores del Capital Estructural

Interpretación

De la tabla 16 figura 11: Se aprecia que la mayor cantidad 55,4% consideran que el capital estructural es de un nivel moderado y el 13,2% consideran que el capital estructural es de un nivel alto. De los resultados obtenidos se concluye que el Capital Estructural del personal de la empresa Hidrostal S.A. San Juan de Lurigancho, 2018, es de un nivel moderado.

Descripción de resultados de la dimensión Capital Relacional de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018

Tabla 17

Distribución de niveles, frecuencia y porcentajes del Capital Relacional de los trabajadores de la empresa Hidrostral S.A.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	51	25,0	25,0	25,0
	Moderado	129	63,2	63,2	88,2
	Alto	24	11,8	11,8	100,0
	Total	204	100,0	100,0	

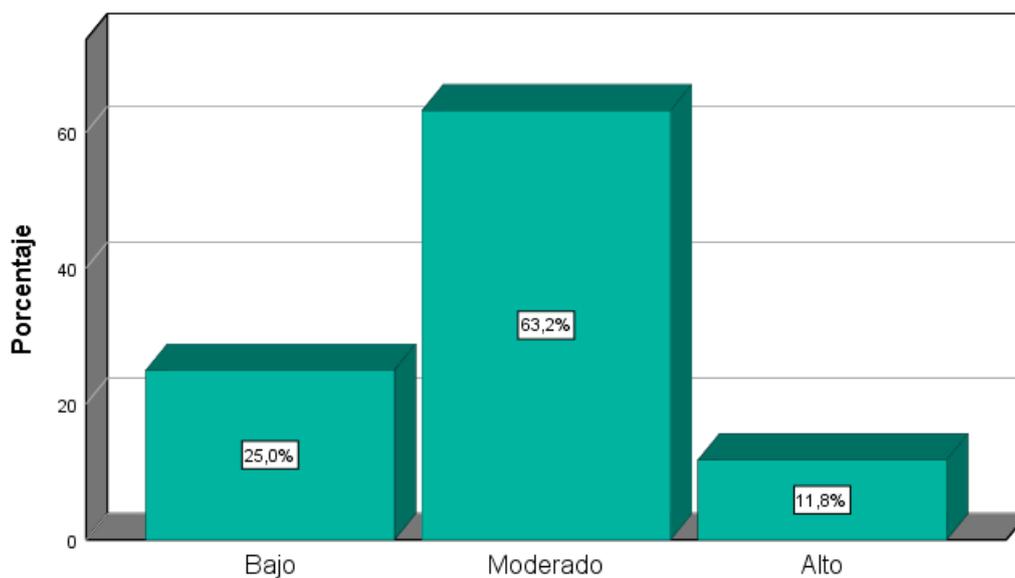


Figura 12. Distribución porcentual de la percepción de los trabajadores del Capital Relacional

Interpretación

De la tabla 17 figura 12: Se aprecia que la mayor cantidad 63,2% consideran que el capital relacional es de un nivel moderado y el 11,8% consideran que el capital relacional es de un nivel alto. De los resultados obtenidos se concluye que el Capital Relacional del personal de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018, es de un nivel moderado.

Descripción de los resultados de la gestión de conocimiento y el conocimiento tácito de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018

Tabla 18

Distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión de conocimiento y conocimiento tácito

			Conocimiento tácito			Total
			Inadecuado	Aceptable	Adecuado	
Gestión de conocimiento	Inadecuado	Recuento	32	11	0	43
		% del total	15,7%	5,4%	0,0%	21,1%
	Aceptable	Recuento	0	115	23	138
		% del total	0,0%	56,4%	11,3%	67,6%
	Adecuado	Recuento	0	0	23	23
		% del total	0,0%	0,0%	11,3%	11,3%
Total		Recuento	32	126	46	204
		% del total	15,7%	61,8%	22,5%	100,0%

Nota: la fuente se obtuvo de los cuestionarios

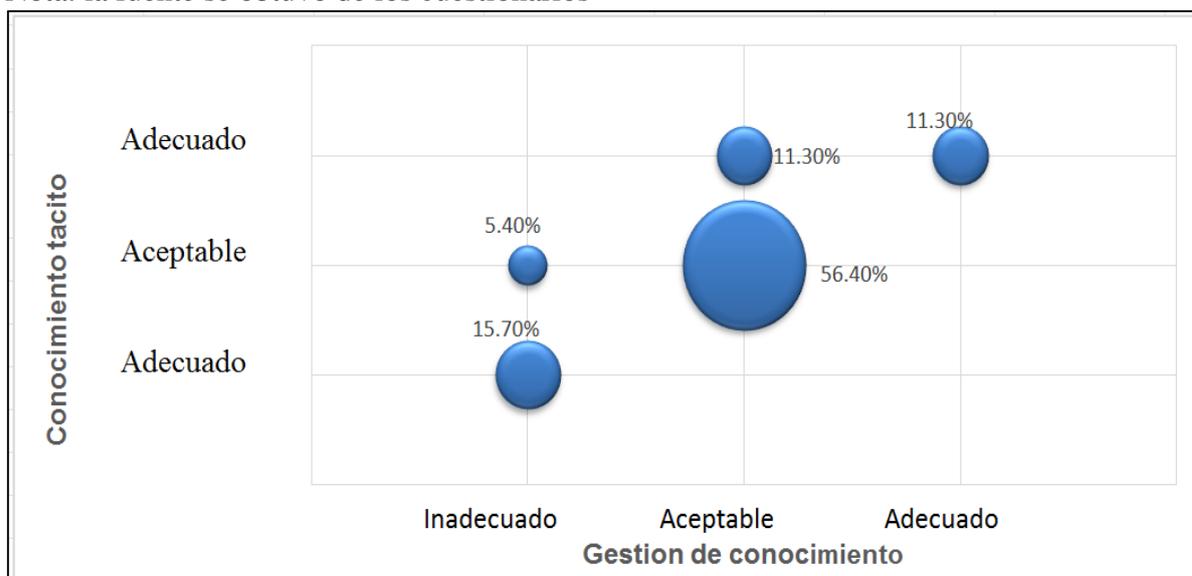


Figura 13. Distribución porcentual de la gestión de conocimiento y conocimiento tácito.

Interpretación

De la tabla 18 y figura 13, se observa que existe un grupo representativo del 67,6% de los trabajadores que presentan un nivel aceptable en la gestión de conocimiento y 61,8% aceptable en el conocimiento tácito; así mismo el 11,3% presentan un nivel adecuado en la gestión de conocimiento y 15,7% representa un nivel inadecuado en el conocimiento tácito.

De los resultados descriptivos presentados en la tabla y figura se interpreta que la relación entre las variables es positiva

Descripción de los resultados de la gestión de conocimiento y el conocimiento explícito de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018

Tabla 19

Distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión de conocimiento y conocimiento explícito

		Conocimiento explícito			Total	
		Inadecuado	Aceptable	Adecuado		
Gestión de conocimiento	Inadecuado	Recuento	43	0	0	43
		% del total	21,1%	0,0%	0,0%	21,1%
	Aceptable	Recuento	39	99	0	138
		% del total	19,1%	48,5%	0,0%	67,6%
	Adecuado	Recuento	0	7	16	23
		% del total	0,0%	3,4%	7,8%	11,3%
Total	Recuento	82	106	16	204	
	% del total	40,2%	52,0%	7,8%	100,0%	

Nota: la fuente se obtuvo de los cuestionarios

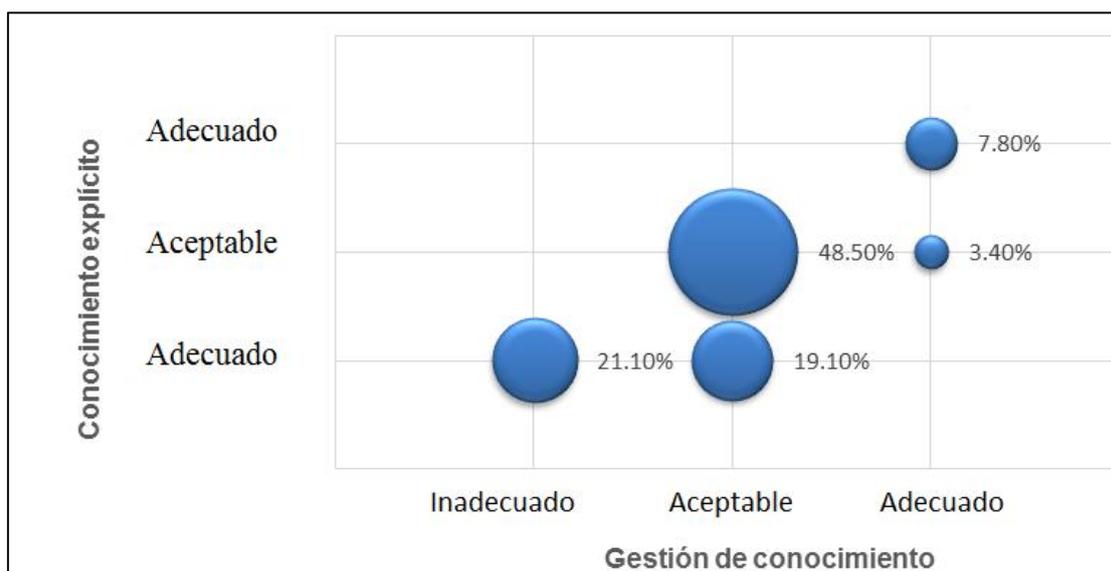


Figura 14. Distribución porcentual de la gestión de conocimiento y conocimiento explícito.

Interpretación

De la tabla 19 y figura 14: Se observa que existe un grupo representativo del 67,6% de los trabajadores que presentan un nivel aceptable en la gestión de conocimiento y 52,0% aceptable en el conocimiento explícito; así mismo el 11,3% presentan un nivel adecuado en la gestión de conocimiento y 7,8% representa un nivel adecuado en el conocimiento explícito. De los resultados descriptivos presentados en la tabla y figura se interpreta que la relación entre las variables es positiva.

3.2 Prueba de normalidad

Tabla 20 .

Prueba de Normalidad K-S

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de conocimiento	,085	204	,001
Conocimiento tácito	,137	204	,000
Conocimiento explícito	,091	204	,000
Capital intelectual	,076	204	,006
Capital humano	,116	204	,000
Capital estructural	,091	204	,000
Capital relacional	,094	204	,000

La tabla 20: Presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K- S) Se observa que todas las variables y dimensiones en estudio tienen puntaje que no se aproximan a una distribución normal, ya que el coeficiente obtenido es significativo ($p < .005$). Por lo tanto, las correlaciones con estas dimensiones y variables se realizaron con la prueba estadística no paramétrica: Prueba de Correlación de Spearman.

3.3 Contrastación de las hipótesis

Hipótesis General

Ho: La gestión del conocimiento no se relaciona significativamente con el capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.

Ha: La gestión del conocimiento se relaciona significativamente con el capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.

Tabla 21

Significancia y correlación entre Capital intelectual y la gestión de conocimiento de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018

			V1 Gestión de conocimiento	V2 Capital intelectual
Rho de Spearman	V1 Gestión de conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,898**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	204	204
	V2 Capital intelectual	Coeficiente de correlación	,898**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	204	204

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

De la tabla 21: se observa que el valor de $p = 0,000$ es menor que 0,05 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, La gestión del conocimiento se relaciona significativamente con el capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018; y dado el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,898, es una correlación positiva alta.

Hipótesis Específicas

Hipótesis 1

Ho: El conocimiento tácito no se relaciona significativamente con el capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.

Ha: El conocimiento tácito se relaciona significativamente con el capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.

Tabla 22

Resultados de la prueba de correlación Rho Spearman de la hipótesis específica 1.

			Conocimiento tácito	Capital intelectual
Rho de Spearman	Conocimiento tácito	Coeficiente de correlación	1,000	,894**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	204	204
	Capital intelectual	Coeficiente de correlación	,894**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	204	204

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

De la tabla 22: se observa que el valor de $p = 0,000$ es menor que 0,05 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, el conocimiento tácito se relaciona significativamente con el capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.; y dado el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,894, es una correlación positiva alta.

Hipótesis Específicas

Hipótesis 2

Ho: El conocimiento explícito no se relaciona significativamente con el capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.

Ha: El conocimiento explícito se relaciona significativamente con el capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.

Tabla 23

Resultados de la prueba de correlación Rho Spearman de la hipótesis específica 2.

			Conocimiento explícito	Capital intelectual
Rho de Spearman	Conocimiento explícito	Coefficiente de correlación	1,000	,896**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	204	204
	Capital intelectual	Coefficiente de correlación	,896**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	204	204

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

De la tabla 23: se observa que el valor de $p = 0,000$ es menor que 0,05 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, el conocimiento explícito se relaciona significativamente con el capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.; y dado el valor del coeficiente de correlación rho de Spearman = 0,896, es una correlación positiva alta.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo de mi investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y capital intelectual de los colaboradores de la empresa Hidrostal S.A. San Juan de Lurigancho, 2018. Los resultados de la presente investigación arrojaron un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,898, significa que existe una alta relación positiva entre las variables gestión del conocimiento y capital intelectual, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Los encuestados manifiestan que la gestión del conocimiento tiene una tendencia hacia el nivel aceptable con el 67.6%. De aceptación.

Este resultado concuerda con lo investigado por Contreras (2014) quien en su trabajo de investigación concluye que, para una correcta articulación entre los actores organizacionales, se ha promovido la comunicación de tipo vertical verbal y escrita. Una situación fue que en los encuentros personales existe la sana convivencia entre empleados y dueños, por lo que existe una convergencia simbólica entre ellos, además de que, de manera muy peculiar, existe una competitividad individual al interior de la organización ya que entre los empleados existe un seguimiento y verificación del producto de manera continua y cuando se detecta alguna anomalía en el producto, existe la posibilidad de retornarlo al puesto respectivo para corregir el error y bajo un maro no muy respetuoso se le hace saber que su error y su repercusión en la cadena de producción que tendrá un efecto negativo en la entrega del producto final concientizando a la persona responsable del error. Tomando en cuenta la investigación de López (2012), se manifiesta que la falta o poca investigación en temas de gestión del conocimiento por parte de países latinoamericanos hace prácticamente difícil el estudio de dicha variable y sobre todo, contar con una coincidencia sobre bases teóricas o constructos que toquen el tema. Estos resultados se asemejan con los hallados por Flor da Costa (2015), el estudio le permitió Crear y cultivar comunidades de práctica es una iniciativa que hace que este proceso sea posible para permitir la existencia de un espacio para el intercambio de ideas y opiniones, en un ambiente de colaboración, de alta interacción y empeño de sus miembros. Funcionan, así como una red de colaboración y aprendizaje donde se genera y facilita el flujo de conocimiento. Comparando los resultados con el trabajo realizado por Calderón (2015), se indica que es un estudio de tipo básico descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, los instrumentos utilizados son muy confiables. Tomando en cuenta la conclusión, se determina que la gestión del conocimiento se

relaciona directamente ($Rho = .708$) y significativamente ($p = .000$) con el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Sayán. Se Probó la hipótesis general. Así que en base a los antecedentes y las coincidencias en los resultados obtenidos entre las diferentes investigaciones se concuerda que la gestión del conocimiento es altamente importante dentro de la organización.

Respecto a la **primera hipótesis específica**, referente al capital intelectual y el conocimiento tácito, se aprecia con respecto al conocimiento tácito que, es de nivel adecuado según el 22,5% de los encuestados, el 61,8% manifestó como aceptable y el 15,7% manifestó como nivel inadecuado. Además, encontramos que el grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman = 0,894 significa que existe una alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y concluimos que existe relación significativa entre el conocimiento tácito y el capital intelectual en los colaboradores de la empresa Hidrostral S.A. Lima, 2018.; estos resultados concuerdan con los estudios realizados. Este resultado concuerda con lo investigado por Guisado (2017), quien en sus resultados llega a la misma conclusión de una correlación positiva, concluyendo que los resultados en la investigación indican que la gestión del conocimiento tiene relación significativa entre el conocimiento tácito y el capital intelectual en los docentes de la red 05 – UGEL 03 Lima, 2016.

Respecto a la **segunda hipótesis específica**, tiene relación el capital intelectual y el conocimiento explícito se observa los resultados de la prueba de correlación no paramétrica Rho Spearman, donde $r = 0,896$, indicando que existe una relación positiva entre las variables de estudio conocimiento explícito de la gestión del conocimiento y capital intelectual en un nivel alta. Así mismo los datos del p valor (sig. bilateral) es de 0,000, siendo menor al valor α , por lo que se rechaza la hipótesis nula. Así mismo en la dimensión de conocimiento explícito el 7,8% indica como adecuada la gestión del conocimiento, para el 52,0% es aceptable y el 40,2 de nivel inadecuado, guardando relación con los resultados obtenidos por Hopkins (2005), en el que pretende encontrar los medios para que los profesores aceleren sus procesos de creación de conocimiento, compartan este conocimiento con sus colegas y se genere una espiral positiva de crecimiento y mejora de sus métodos de enseñanza, así como el crecimiento del

conocimiento. Entre las conclusiones más relevantes destaca la importancia de las nuevas tecnologías para gestionar el conocimiento, menciona la brecha existente, la doble realidad que vive el Perú, con una clase alta muy separada de la clase baja, por ende, esta última con difícil acceso a las tecnologías. Concluyendo de acuerdo a la comparación entre ambos trabajos que el presente trabajo de investigación arroja que el conocimiento tácito presenta mejores resultados en un nivel adecuado según el 94,1% frente al 84,3% del conocimiento explícito. Comparando con el trabajo de Aliaga, A. (2016), el trabajo realizado en su investigación también tiene una alta confiabilidad para el uso de sus instrumentos, indicando la alta significancia de tener un buen capital intelectual de sus trabajadores y que este hará que tenga un mejor rendimiento y productividad en su trabajo.

V CONCLUSIONES

El presente estudio es el resultado del análisis y discusión de los objetivos, de los cuales se señalan las siguientes conclusiones. Tomando en consideración el propósito de esta investigación fue determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.

Primera: El valor de $p = 0,000$ es menor que $0,05$ por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, La gestión del conocimiento se relaciona significativamente con el capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018; y dado el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman = $0,898$, es una correlación positiva alta.

Segunda: El valor de $p = 0,000$ es menor que $0,05$ por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, el conocimiento tácito se relaciona significativamente con el capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.; y dado el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman = $0,894$, es una correlación positiva alta.

Tercera: El valor de $p = 0,000$ es menor que $0,05$ por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, el conocimiento explícito se relaciona significativamente con el capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.; y dado el valor del coeficiente de correlación rho de Spearman = $0,896$, es una correlación positiva alta.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: La empresa Hidrostal S.A. debe realizar sesiones de labores para fomentar el proceso de producción de conocimientos, implementar programas tecnológicos y facilitar con herramientas; además promover la participación de todos los colaboradores de la empresa Hidrostal así crear identidad y colaborador.

Segunda: Realizar capacitaciones continuas para todo el personal técnico y profesional con el fin de fortalecerlos los conocimientos sobre las políticas , valores , normativas de la empresa con la finalidad de que los gerentes puedan cubrir puestos en cualquier operación donde haga falta el recurso humano correspondiente.

Tercera: Realizar estudios similares, pero aplicando un diseño cuasi experimental para poder conocer la influencia de otros factores que puedan relacionarse con línea de carrera de los colaboradores y su constancia con respecto a sus capacitaciones y actualizaciones.

VII. REFERENCIAS

- Aguilera, A. (2017). *ResearchGate*. Recuperado de La Gestión del Conocimiento Organizacional: <https://www.researchgate.net/publication/312155359>
- Aliaga, J. (2017) *Capital intelectual y Productividad laboral en el Centro materno Infantil – Santa Anita, 2016* (Tesis de Maestría). <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7590>
- Arbonés, A. (2006). *Conocimiento para innovar*. Ed. Díaz de Santos, Madrid
- Archanco, R. (2016). *Herramientas sencillas para compartir conocimiento*. Recuperado de <http://papelesdeinteligencia.com/que-es-gestion-del-conocimiento/> el 20 de octubre del 2016.
- Borda, N. (2015) *Gestión del Conocimiento y Productividad de los Trabajadores del Ministerio de Cultura – Lima, 2014* (Tesis de Maestría). <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4794>
- Bueno, E. (2005): «*Génesis, evolución y concepto del capital intelectual: Enfoques y modelos principales*», *Capital Intelectual*, nº 1, pp. 8-19.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración de los nuevos tiempos*. México: McGraw – Hill Interamericana. S.A.
- Chiavenato, I. (2009) *Gestión del talento humano*. 3ª edición. Mexico. Mac Graw Hill.
- Cuervo, A. (2001). *Introducción a la administración de empresas*. Civitas. Madrid
- Contreras, M. (2014). *La gestión del conocimiento factor clave de la competitividad, proceso incluyente en una organización manufacturera de calzado* (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Querétaro, México. Recuperado de <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/3326/1/RI001444.pdf> el 11 de octubre del 2016.
- Daza-Escorcia1, J. M., & Wilches Arango, M. J. (2010). *La gestión estratégica del capital intelectual en el entorno Latino Americ*. Recuperado de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3634588.pdf>
- De Luna, A. (2008); *Capital humano*. México. Editorial Trillas.

- Dei, D. (2008) *“La tesis: Como orientarse en su elaboración”*. Tercera edición. Prometeo Editorial. Buenos Aires.
- Drucker, P. (1993). *The post-capitalist executive, managing in a time of great change*. Penguin, New York.
- Edvinsson, L. y Malone, M.S. (1997); *Intellectual capital. Realizing your company's true value by finding its hidden brainpower*, Harper Collins Publishers, Inc., 1ª ed.
- Euroforum (1998): *Medición del capital intelectual*. Modelo intellec. Euroforum. Madrid. Recuperado en internet: http://gestion del conocimiento.com/modelo_modelo_intelect.htm (marzo 2001).
- Flor da Costa, C. (2015). *Gestión del Conocimiento y Comunidades de Práctica el camino de la innovación por la interacción la Comunidad de Buenas Prácticas de la higiene, salud y seguridad en el trabajo del Instituto Nacional de Investigación Agraria y Veterinaria*. Universidad de León, España. Recuperado de https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/4391/tesis_e19622.PDF?sequence=1 el 14 de noviembre del 2016.
- Guisado, L. (2017). *Gestión del conocimiento y capital intelectual en los docentes de la red 05 - UGEL 03 Lima, 2016* (Tesis de Maestría). <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8487>
- González, J. (2014). *Gestión empresarial y competitividad en las mypes del sector textil en el marco de la ley n° 28015 en el distrito de la victoria - año 2013*. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1117/1/gonzales_lj.pdf el 20 de octubre del 2016.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2006). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. Best Seller. Mc Graw Hill. México.
- Hopkins, J. (2017) *“Modelo dinámico de gestión del conocimiento en el colegio peruano británico: Diseño general y estrategia de implantación”*. Tesis de maestría. Pontificia universidad católica del Perú. Lima
- López, J. (2012) *Tesis doctoral “Diseño, desarrollo y evaluación de un modelo de gestión del conocimiento para un colegio de educación primaria”*. Universidad de educación a Distancia (UNED) Madrid. España <http://e->

spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Jclopez/Documento.pdf

- Martínez, M. (2011) *Tesis doctoral: “Desarrollo de un modelo de gestión del conocimiento en la cadena de suministro de la industria agroalimentaria”*. Universidad Politécnica de Madrid. España
- Nonaka, I.; Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford University Press, New York.
- Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1999); *La organización creadora del conocimiento*. Oxford University Press, Oxford, UK
- Ñaupás, H. y Otros. (2014). *Metodología de la investigación*. Bogotá. Ediciones de la U.
- Pávez Salazar, A. (2000). *Modelo de implantación de gestión del conocimiento y tecnologías de información para la generación de ventajas competitivas*. Universidad Técnica Federico Santa María, Valparaíso.
- Rodríguez, M. y Gonzales, J. (2013). *Gestión del conocimiento a través de modelos universitarios*. Revista económica CUC, Vol. 34, N° 1, pp85-116
- Sánchez, A., Melian, A., y Hormiga, E. (2007). *El concepto de capital intelectual y sus dimensiones*. Investigaciones Europea. pp 97-111
- Sánchez Medina, A., & Melián González, J. (Mayo de 2007). *Redalyc*. Obtenido de El concepto del capital intelectual y sus dimensiones: www.redalyc.org/pdf/2741/274120280005.pdf
- Sosa Arias, M. A. (Enero de 2013). *Capital intelectual en mercados en desarrollo. (Tesis Doctorado)*. Sevilla, España: Universidad de Sevilla.
- Sarur Zanatta, M. S. (2013 de Agosto de 2013). *La importancia del capital intelectual en las Organizaciones*. Obtenido de UV MX: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2014/01/05CA201301.pdf>
- Teijeiro, M; García, M, y Mariz, R. (2010). *La gestión del capital humano en el marco de la teoría del capital intelectual*. Economía industrial, ISSN 0422-2784, N° 378, 2010. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3405054>

Valderrama, S. (2013) *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.

Valhondo, D. (2012). *Gestión del Conocimiento del mito a la realidad*. Madrid, España: Ediciones Diaz de santos S.A.

Visurraga. J. (2017). *Gestión del Conocimiento y su Relación con la Competitividad en la Universidad Nacional de Barranca, 2017 (Tesis de Maestría)*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/906>

VIII ANEXOS

Anexo a: Matriz de consistencia

Título: Gestión de conocimiento y Capital intelectual

Autor: Juan Jacinto Tipula Tipula

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del Conocimiento y el Capital Intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018?	Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.	Hipótesis general: La gestión del conocimiento se relaciona significativamente con el capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.	Variable 1: Gestión de conocimiento				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Conocimiento tácito	-Manejo de información -Conocimiento operacional -Trabajo en equipo, redes de innovación, estructura de la empresa, sistemas tecnológicos -Comunicación	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8, 9,10, 11 12, 13, 14 15, 16, 17 18, 19,P20	Escala de medición ordinal Tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Inadecuado (26 a 60) Aceptable (61 a 95) Adecuado (96 a 130)
Conocimiento explícito	-Conocimiento social -Técnicas específicas -Conocimiento profesional - Diseño específicos	21, 22, 23 14, 25, 26					
Problemas Específicos: Problema Específico 1: ¿Cuál es la relación que existe entre el conocimiento tácito y capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018?	Objetivos específicos: Objetivo Especifico 1: Determinar la relación existente entre el conocimiento tácito y el capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.	Hipótesis específicas: Hipótesis Específica 1: El conocimiento tácito se relaciona significativamente con el capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.	Variable 2: Capital intelectual				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Capital humano	-Trabajo en equipo -Compromiso -Formación académica -Formación continua -Participación en cursos	1, 2, 3, 4 5, 6, 7	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Bajo (22 a 51) Moderado (52 a 81) Alto (82 a 110)
Capital estructural	-Practicar compartidas -Reuniones discusión -Patente	8, 9, 10 11, 12, 13 14,					
Capital relacional	-Círculo de calidad -Base de datos -Tecnología vanguardia -Mantenimiento -Clima laboral -Comunicación interna -Relaciones con los cliente	15, 16,17 18, 19, 20 21, 22					
Problema Específico 2: ¿Cuál es la relación que existe que entre el conocimiento explícito y capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018?	Objetivo Especifico 2: Determinar la relación existente entre el conocimiento explícito y el capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.	Hipótesis Especifica 2: El conocimiento explícito se relaciona significativamente con el capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.					

TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: La investigación es básica y con un nivel descriptivo – correlacional.</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo con un enfoque cualitativo.</p> <p>DISEÑO: No experimental Corte transversal</p>	<p>POBLACIÓN: La población que se va a investigar comprende a 478 colaboradores de Hidrostral S.A.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple y dado que se conoce el tamaño de la muestra.</p> <p>La muestra es probabilística. Tamaño de la muestra: 204 colaboradores</p>	<p>Se empleará la técnica de la encuesta y como instrumentos el cuestionario para cada variable:</p> <p>Variable 1 Gestión del conocimiento</p> <p>Variable 2 Capital intelectual</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario, tipo escala de Likert. De la variable 1: Gestión del conocimiento y variable 2: Capital intelectual.</p>	<p>Programa informático: - SPSS 22</p> <p>Análisis descriptivo - Tabla y gráficos</p> <p>Análisis inferencial</p> <p>Prueba de confiabilidad - Alfa de Cronbach</p> $\alpha = \frac{k}{k-1} \cdot \left[1 - \frac{\sum V_i}{vt} \right]$ <p>Prueba de Hipótesis - Rho de Spearman</p>

Anexo b . Artículo científico



**Gestión de conocimiento y capital intelectual de la empresa
Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018**

Br. Juan Jacinto Tipula Tipula

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima Este

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general es determinar la relación entre la Gestión del Conocimiento y el Capital Intelectual en la empresa Hidrostal S.A. San Juan de Lurigancho, 2018. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo de diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. La población es de 478 colaboradores de la empresa Hidrostal, se ha utilizado la formula probabilística aleatoria simple para hallar la muestra de 204 colaboradores, a los cuales se les ha aplicado el instrumento. Tanto la variable: Gestión del conocimiento (26 ítems) que salió con un alfa de Crombach 0.872 y a la variable capital intelectual (22 ítems) que salió con un alfa de Crombach 0.832, ambos datos fueron sacados usando el SPSS y en una prueba piloto con 25 colaboradores, lo que demuestra que el instrumento es confiable y que se puede proceder a procesar los datos para hallar los resultados pertinentes a la investigación, llegándose a la conclusión con referencia del objetivo general.

Palabra clave: Gestión de conocimiento, Capital intelectual.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between Knowledge Management and Intellectual Capital in the company Hidrostal S.A. San Juan de Lurigancho, 2018. The method used in the research was the hypothetico-deductive non-experimental design, correlational level and cross-sectional. The population is 478 employees of the company Hidrostal, the simple random probabilistic formula has been used to find the sample of 204 collaborators, to whom the instrument has been applied. Both the variable: Knowledge management (26 items) that came out with an alpha of Crombach 0.872 and the intellectual capital variable (22 items) that came out with an alpha of Crombach 0.832, both data were extracted using the SPSS and in a pilot test with 25 collaborators, which shows that the instrument is reliable and that the data can be processed to find the results pertinent to the investigation, reaching the conclusion with reference to the general objective.

Keyword: Management of knowledge, intellectual Capital.

Introducción

El problema radica en que, el “haber de conocimientos” de la compañía, acumulado en sus setenta años de funcionamiento, se encuentra desperdigado, no estructurado, y que no existen los parámetros que permitan establecer la forma de preservar y transmitir el conocimiento de la manera más apropiada y técnica; hay una incipiente y empírica administración del conocimiento empresarial. Finalmente, los conocimientos, producto de capacitaciones, formaciones, de procesos de innovación, experiencias e incluso del propio sistema de gestión de calidad, no se encuentran ordenados; un buen número de trabajadores, conocen sólo de manera parcial o incluso desconocen sus procedimientos de trabajo, lo que en más de una ocasión ha causado inconvenientes en los procesos productivos o de servicios internos. Pero no se han centrado en analizar, desarrollar y gestionar sus intangibles como lo es su capital intelectual.

Antecedentes del Problema

Según la investigación de Guisado (2017) tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la gestión del conocimiento y el capital intelectual de los docentes de la red 05- UGEL 03 Lima, 2016. Para lo cual se ha empleado el diseño metodológico de investigación básica correlacional, tomándose una muestra 102 docentes de 5 colegios estatales pertenecientes a la red 05 – UGEL 03, Lima. Que cuenta con los niveles de inicial, primaria y secundaria de la educación básica regular. Habiendo hallado en conclusión una alta relación entre ambas variables y por consiguiente una alta correlación. Recomendando a toda Institución Educativa, se realicen periódicamente investigaciones, estudios y recolección de datos estadísticos para seguir mejorando los aspectos positivos y enmendar lo negativo.

Según Contreras (2014) su objetivo fue identificar a la gestión del conocimiento dentro del aprendizaje de cada individuo organizado como gestores de productividad y de esta manera competitividad en organizacion manufacturera que realiza calzados En conclusión se probó que la Gestión del Conocimiento está relacionada con la competitividad para tres partidas arancelarias de productos de la organización Prime y no se probó para otras tres partidas. Este modelo tiene como pilares fundamentales a la educación, los valores y la experiencia, y toma las dimensiones epistemológicas y ontológicas de Tanaka Nakaguchi, generando el aprendizaje individual y el aprendizaje organizativo para la consecución de la Competitividad independiente

Revisión de la Literatura

Gestión de conocimiento

Nonaka y Takeuchi (1995) consideraron al conocimiento como “la unidad analítica básica para explicar el comportamiento de las empresas” (p.85) , partiendo de lo anterior puedo afirmar que el conocimiento que poseen los integrantes de una organización está en constante dinamismo, eso hace que la organización innove, sea activa y creativa. De acuerdo con Nonaka y Takeuchi (1990), el conocimiento significa sabiduría adquirida desde la perspectiva de la personalidad en su conjunto y en tanto ellos dan más importancia que su experiencia personal y física que al conocimiento subjetivo y a la inteligencia intuitiva, Nonaka y Takeuchi enfatizan que solo el ser humano puede asumir el papel central en la creación del conocimiento.

Capital Intelectual

Según Edvinsson y Malone (1997), definieron que; “Es la posición de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizativa, relaciones con los clientes y destrezas profesionales que proporcionan una ventaja competitiva en el mercado” (p 26).

La definición de capital intelectual que da Chiavenato (2009) es la siguiente:

El capital intelectual es el activo más valioso. La razón es que en la actualidad los principales componentes de costo de un producto son la investigación y desarrollo, activos inteligentes y servicios. El capital intelectual, activo intangible que incluye habilidad, experiencia, conocimiento e información. El capital, está en el cerebro y no en el bolsillo del patrón. La nueva realidad indica que la mayoría de los bienes más valiosos de las organizaciones exitosas es intangible, así como la habilidad organizacional. (p 45).

Problema

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del Conocimiento y el Capital Intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018?

Objetivo

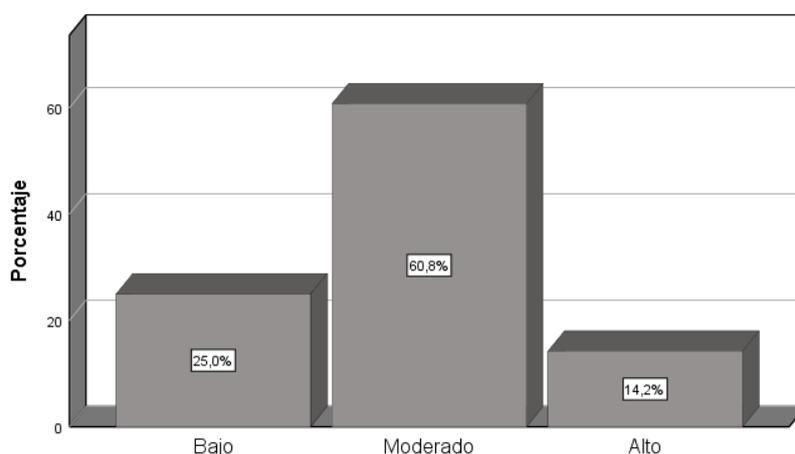
Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.

Método

El diseño de la investigación es no experimental por cuanto no se manipula las variables ni se somete a prueba las variables de estudio; asimismo es de corte transversal y correlacionar. Se tomó dos variables V1: Gestión del conocimiento y V2: Capital intelectual. Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Bernal (2010), “es una técnica de recolección de información. Se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (p. 194). Los datos serán resumidos en tablas de contingencia, para ver la distribución de las frecuencias en el cruce de las variables, de acuerdo a lo que cada objetivo establece. El coeficiente de Spearman también permite evidenciar el nivel de significación, es decir para todo valor de probabilidad igual o menor que 0.05, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Referente a la zona de rechazo para todo valor de probabilidad mayor que 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. (Ramos, 2009, p.2-3) Si es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0,05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error).

Resultados.

En el presente capítulo; se muestra los resultados de la investigación, obtenidos en base a la información recogida mediante las técnicas e instrumentos de estudio, las mismas que se presentan mediante cuadros estadísticos, gráficos de acuerdo a las variables en estudio.



Se aprecia que la mayor cantidad 60,8% consideran que el capital intelectual es de un nivel moderado y el 14,2% consideran que el capital intelectual es de un nivel alto. De los

resultados obtenidos se concluye que el Capital Intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018, es de un nivel moderado.

	V1 Gestión de conocimiento	V2 Capital intelectual		
Rho de Spearman	V1 Gestión de conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,898**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	204	204
	V2 Capital intelectual	Coeficiente de correlación	,898**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	204	204

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 24. *Significancia y correlación entre Capital intelectual y la gestión de conocimiento de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018*

Al final de todo el análisis realizado se observó que el valor de $p = 0,000$ es menor que 0,05 por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador), es decir, La gestión del conocimiento se relaciona significativamente con el capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018; y dado el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,898, es una correlación positiva alta.

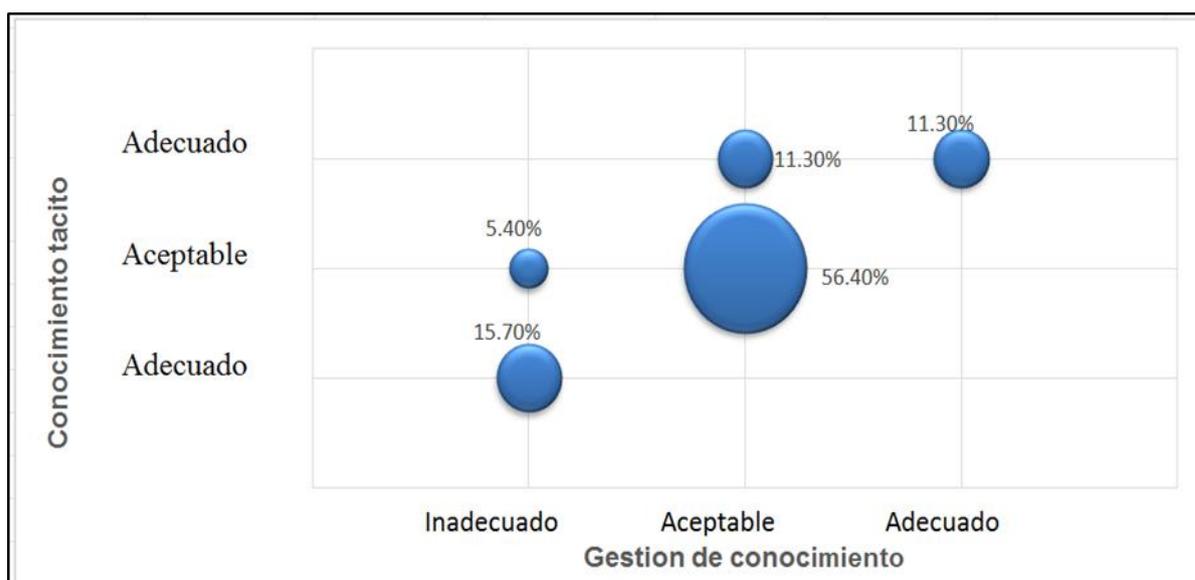


Figura 15. Distribución porcentual de la gestión de conocimiento y conocimiento tácito.

Interpretación

Discusión

El objetivo de mi investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y capital intelectual de los colaboradores de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018. Los resultados de la presente investigación arrojaron un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,898, significa que existe una alata relación positiva entre las variables gestión del conocimiento y capital intelectual, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Los encuestados manifiestan que la gestión del conocimiento tiene una tendencia hacia el nivel aceptable con el 67.6%. De aceptación. Este resultado concuerda con lo investigado por Contreras (2014) quien en su trabajo de investigación concluye que, para una correcta articulación entre los actores organizacionales, se ha promovido la comunicación de tipo vertical verbal y escrita. Una situación fue que en los encuentros personales existe la sana convivencia entre empleados y dueños, por lo que existe una convergencia simbólica entre ellos, además de que, de manera muy peculiar, existe una competitividad individual al interior de la organización ya que entre los empleados existe un seguimiento y verificación del producto de manera continua y cuando se detecta alguna anomalía en el producto, existe la posibilidad de retornarlo al puesto respectivo para corregir el error y bajo un maro no muy respetuoso se le hace saber que su error y su repercusión en la cadena de producción que tendrá un efecto negativo en la entrega del producto final concientizando a la persona responsable del error.

Referencias

- Guisado, L. (2017). *Gestión del conocimiento y capital intelectual en los docentes de la red 05 - UGEL 03 Lima, 2016* (Tesis de Maestría). <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8487>
- Contreras, M. (2014). *La gestión del conocimiento factor clave de la competitividad, proceso incluyente en una organización manufacturera de calzado* (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Querétaro, México. Recuperado de <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/3326/1/RI001444.pdf> el 11 de octubre del 2016.
- Edvinsson, L. y Malone, M.S. (1997); *Intellectual capital. Realizing your company's true value by finding its hidden brainpower*, Harper Collins Publishers, Inc., 1ª ed.
- Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1999); *La organización creadora del conocimiento*. Oxford University Press, Oxford, UK

Anexo c. Instrumento de recolección de Datos de la variable 1

Cuestionario dirigido a los colaboradores de la Empresa Hidrostral S.A.

Fecha: / /

Sexo: Masculino () Femenino ()

Grado de estudio: Primaria () Secundaria () Superior Técnica () Superior Universitaria ()

Instrucciones: Se presenta una serie de afirmaciones y preguntas de las cuales usted marque con un sapa (x) indicando que tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con cada una de ellas teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo: Nunca (1), Casi Nunca (2), A Veces (3), Casi Siempre (4), Siempre (5)

N°	Pregunta	Valoración				
		1 Nunca	2 Casi nunca	3 A Veces	4 Casi siempre	5 siempre
D1 CONOCIMIENTO TACITO						
1	Los procedimientos de la empresa se documentan en protocolos o manuales.					
2	La elaboración de reportes e informes sobre procesos y mejores prácticas es una práctica establecida.					
3	La elaboración de documentos escritos como repositorios de información valiosa es habitual.					
4	La empresa cuenta con mecanismos para atender las opiniones, sugerencias, necesidades y quejas de los clientes					
5	En la empresa los medios electrónicos son indispensables para capturar y almacenar información relevante para el negocio					
6	La empresa posee catálogos y archivos específicos para los documentos importantes como informes y reportes.					
7	Es posible acceder repositorios de información, a través de algún tipo de red informática interna					

	(por ejemplo, intranet).					
8	Los equipos de trabajo tienen reuniones periódicas para retroalimentación de sus actividades					
9	El uso de medios electrónicos es una herramienta clave para tener acceso a información valiosa para el negocio					
10	El análisis y diseño de nuevos procesos, productos y servicios se realiza de forma habitual.					
11	El análisis y rediseño de procesos, productos y servicios se realiza de forma habitual en la empresa					
12	La elaboración de reportes e informes sobre mercado, tecnologías y nuevos productos y/o servicios es una práctica establecida					
13	Para la empresa es importante garantizar la permanencia de gente reconocida por sus conocimientos sobre el negocio					
14	Existen esquemas de reconocimiento y recompensa para el personal creativo e innovador					
D2 CONOCIMIENTO EXPLICITO						
15	Para la empresa los grupos de aprendizaje son esenciales para el negocio					
16	Los empleados son estimulados continuamente para compartir nuevos conocimientos e ideas con sus superiores					
17	La empresa se preocupa por organizar entrenamiento formal con cursos proporcionados por personal experto de la misma empresa					
18	Se difunde entre los empleados literatura profesional (libros, revistas, etc.) para que conozcan sobre mercado, tecnologías, productos y/o servicios					
19	La empresa organiza charlas, conferencias o cursos de capacitación para que los					

	colaboradores compartan conocimientos e ideas.					
20	La experimentación con métodos y procedimientos de otros competidores (benchmarking) es una práctica establecida en la empresa					
21	Existen proyectos con equipos interdisciplinarios con el fin de compartir conocimiento					
22	Una forma habitual de entrenamiento informal de los empleados es mediante la observación de la realización de actividades de expertos de la propia empresa					
23	Se fomenta a que los trabajadores utilicen las lecciones aprendidas y mejores prácticas para mejorar su trabajo y proyectos sucesivos					
24	La empresa de manera habitual organiza cursos, seminarios y/o congresos para adquirir conocimiento del mercado, tecnología, productos y/o servicios.					
25	Por lo general los expertos de la empresa actúan como asesores con el personal con menos experiencia					
26	Es común la contratación de personal especializado para trabajar en la empresa					

Anexo d. Instrumento de recolección de Datos de la variable 2

Cuestionario dirigido a los colaboradores de la Empresa Hidrostral S.A.

Fecha: / /

Sexo: Masculino () Femenino ()

Grado de estudio: Primaria () Secundaria () Superior Técnica () Superior Universitaria ()

Instrucciones: Se presenta una serie de afirmaciones y preguntas de las cuales usted marque con un sapa (x) indicando que tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con cada una de ellas teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo: Nunca (1), Casi Nunca (2), A Veces (3), Casi Siempre (4), Siempre (5)

N°	Pregunta	Valoración				
		1 Nunca	2 Casi nunca	3 A Veces	4 Casi siempre	5 siempre
D1 CAPITAL HUMANO						
1	En esta empresa se fomenta el trabajo en equipo					
2	Se percibe un fuerte compromiso hacia la empresa por parte de los trabajadores					
3	Se considera importante la formación académica de los empleados					
4	La empresa se preocupa por la formación continua de los empleados					
5	Los empleados participan activamente en los cursos ofrecidos por la empresa					
6	Para la empresa es importante que las mejores prácticas sean compartidas con el resto de la organización					
7	En esta empresa se llevan a cabo reuniones de discusión para que los empleados aprendan unos de otros					
D2 CAPITAL ESTRUCTURAL						
8	En la empresa se promueve la búsqueda de patentes, licencias y					

	marcas					
9	En esta empresa se promueven los círculos de calidad					
10	Existe una base de datos basada en experiencias anteriores a la que los empleados pueden acudir para resolver sus dudas					
11	Esta empresa utiliza tecnología de vanguardia para facilitar las operaciones					
12	La empresa se preocupa por el mantenimiento de la tecnología y/o la maquinaria					
13	La empresa promueve un buen clima laboral					
14	La empresa se preocupa por promover sistemas de comunicación entre sus trabajadores					
D3 CAPITAL RELACIONAL						
15	La empresa lleva a cabo acciones para retener a sus clientes					
16	La empresa emplea mecanismos para conocer la opinión de los clientes sobre sus productos y/o servicios					
17	En la empresa se llevan a cabo estrategias enfocadas a ofrecer valor añadido al cliente					
18	La empresa lleva a cabo acciones para recuperar su cartera de clientes					
19	La empresa establece colaboraciones con otras empresas					
20	Las relaciones de la empresa con sus proveedores son sólidas					
21	La empresa se preocupa por establecer alianzas estratégicas					
22	La empresa cuenta con alianzas en diferentes sectores					

Anexo e. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Gestión de conocimiento

APENDICE
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE CONOCIMIENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Conocimiento Tácito							
1	Los procedimientos de la empresa se documentan en protocolos o manuales.	x		x		x		
2	La elaboración de reportes e informes sobre procesos y mejores prácticas es una práctica establecida.	x		x		x		
3	La elaboración de documentos escritos como repositorios de información valiosa es habitual.	x		x		x		
4	La empresa cuenta con mecanismos para atender las opiniones, sugerencias, necesidades y quejas de los clientes	x		x		x		
5	En la empresa los medios electrónicos son indispensables para capturar y almacenar información relevante para el negocio.	x		x		x		
6	La empresa posee catálogos y archivos específicos para los documentos importantes como informes y reportes.	x		x		x		
7	Es posible acceder repositorios de información, a través de algún tipo de red informática interna (por ejemplo, intranet).	x		x		x		
8	Los equipos de trabajo tienen reuniones periódicas para retroalimentación de sus actividades.	x		x		x		
9	El uso de medios electrónicos es una herramienta clave para tener acceso a información valiosa para el negocio.	x		x		x		
10	El análisis y diseño de nuevos procesos, productos y servicios se realiza de forma habitual.	x		x		x		
11	El análisis y rediseño de procesos, productos y servicios se realiza de forma habitual en la empresa	x		x		x		

12	La elaboración de reportes e informes sobre mercado, tecnologías y nuevos productos y/o servicios es una práctica establecida.	x		x		x		
13	Para la empresa es importante garantizar la permanencia de gente reconocida por sus conocimientos sobre el negocio.	x		x		x		
14	Existen esquemas de reconocimiento y recompensa para el personal creativo e innovador.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Conocimiento Explícito	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Para la empresa los grupos de aprendizaje son esenciales para el negocio.	x		x		x		
16	Los empleados son estimulados continuamente para compartir nuevos conocimientos e ideas con sus superiores.	x		x		x		
17	La empresa se preocupa por organizar entrenamiento formal con cursos proporcionados por personal experto de la misma empresa.	x		x		x		
18	Se difunde entre los empleados literatura profesional (libros, revistas, etc.) para que conozcan sobre mercado, tecnologías, productos y/o servicios.	x		x		x		
19	La empresa organiza charlas, conferencias o cursos de capacitación para que los colaboradores compartan conocimientos e ideas.	x		x		x		
20	La experimentación con métodos y procedimientos de otros competidores (benchmarking) es una práctica establecida en la empresa.	x		x		x		
21	Existen proyectos con equipos interdisciplinarios con el fin de compartir conocimiento	x		x		x		
22	Una forma habitual de entrenamiento informal de los empleados es mediante la observación de la realización de actividades de expertos de la propia empresa.	x		x		x		
23	Se fomenta a que los trabajadores utilicen las lecciones aprendidas y mejores prácticas para mejorar su trabajo y proyectos sucesivos.	x		x		x		
24	La empresa de manera habitual organiza cursos, seminarios y/o congresos	x		x		x		

	para adquirir conocimiento del mercado, tecnología, productos y/o servicios.						
25	Por lo general los expertos de la empresa actúan como asesores con el personal con menos experiencia.	x		x		x	
26	Es común la contratación de personal especializado para trabajar en la empresa.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Leonidas Edwerto Pando Sossani DNI: 09602489

Grado y Especialidad del validador: Doctor

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

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

³ **Claridad:** 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

23 de Junio del 2018


 Firma del experto informante

Dr Leonidas E. Pando Sossani
 DOCENTE POSTGRADO UCV

APENDICE
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CAPITAL INTELECTUAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Capital Humano							
1	En esta empresa se fomenta el trabajo en equipo.	x		x		x		
2	Se percibe un fuerte compromiso hacia la empresa por parte de los trabajadores.	x		x		x		
3	Se considera importante la formación académica de los empleados.	x		x		x		
4	La empresa se preocupa por la formación continua de los empleados	x		x		x		
5	Los empleados participan activamente en los cursos ofrecidos por la empresa.	x		x		x		
6	Para la empresa es importante que las mejores prácticas sean compartidas con el resto de la organización.	x		x		x		
7	En esta empresa se llevan a cabo reuniones de discusión para que los empleados aprendan unos de otros.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Capital Estructural	Si	No	Si	No	Si	No	
8	En la empresa se promueve la búsqueda de patentes, licencias y marcas.	x		x		x		
9	En esta empresa se promueven los círculos de calidad.	x		x		x		
10	Existe una base de datos basada en experiencias anteriores a la que los empleados pueden acudir para resolver sus dudas.	x		x		x		
11	Esta empresa utiliza tecnología de vanguardia para facilitar las operaciones.	x		x		x		
12	La empresa se preocupa por el mantenimiento de la tecnología y/o la maquinaria.	x		x		x		
13	La empresa promueve un buen clima laboral.	x		x		x		
14	La empresa se preocupa por promover sistemas de comunicación entre sus	x		x		x		

	trabajadores.						
	DIMENSIÓN 3: Capital Relacional	Si	No	Si	No	Si	No
15	La empresa lleva a cabo acciones para retener a sus clientes.	x		x		x	
16	La empresa emplea mecanismos para conocer la opinión de los clientes sobre sus productos y/o servicios.	x		x		x	
17	En la empresa se llevan a cabo estrategias enfocadas a ofrecer valor añadido al cliente.	x		x		x	
18	La empresa lleva a cabo acciones para recuperar su cartera de clientes.	x		x		x	
19	La empresa establece colaboraciones con otras empresas.	x		x		x	
20	Las relaciones de la empresa con sus proveedores son sólidas.	x		x		x	
21	La empresa se preocupa por establecer alianzas estratégicas.	x		x		x	
22	La empresa cuenta con alianzas en diferentes sectores.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Leonidas Eduardo Pando Sussoni DNI: 09602489

Grado y Especialidad del validador: Doctor

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

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

³ **Claridad:** 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

23 de Junio del 2018


Firma del experto informante

Dr Leonidas E. Pando Sussoni
DOCENTE POSTGRADO UCY

Anexo h . Carta de presentación de la empresa Hidrostral S.A.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Lima, 01 de julio de 2018

Carta P.447 – 2018 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)
Carlos Toledo Mosquera
Hidrostral S.A.
Atención:
Gerente de Relaciones Humanas

Asunto: Carta de Presentación del estudiante JUAN JACINTO TIPULA TIPULA

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **JUAN JACINTO TIPULA TIPULA** identificado(a) con DNI N.º **9559655** y código de matrícula N.º **6500025818**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

Gestión de conocimiento y capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Raúl Delgado Arenas
 Jefe de Unidad
 ESCUELA DE POSGRADO
 FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Anexo i. Base de datos de Prueba de confiabilidad aplicada a prueba piloto de variable 1: Gestión de conocimiento.

	Variable 1: Gestión de conocimiento																									
	D1: Conocimiento Tácito														D2: Conocimiento Explícito											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
1	3	1	5	2	3	2	1	4	5	5	4	5	3	4	2	3	1	1	3	4	1	1	5	5	3	1
2	2	4	2	4	1	3	1	4	4	5	2	3	3	3	4	5	4	4	2	3	4	1	4	1	1	5
3	4	3	1	4	4	3	5	2	5	2	4	2	5	2	3	3	5	4	4	3	3	5	3	4	3	1
4	2	1	2	1	1	3	3	5	1	1	4	2	1	2	4	3	1	2	2	4	2	2	5	5	3	2
5	1	5	2	2	3	3	5	1	4	4	2	4	3	2	4	3	5	3	3	1	3	3	2	4	2	4
6	3	2	4	5	3	3	4	5	1	1	3	4	3	4	2	2	2	1	3	3	4	5	1	1	3	3
7	2	3	4	2	5	3	2	5	4	3	1	4	5	5	4	1	2	1	5	3	3	2	1	2	5	4
8	3	1	1	3	3	4	3	2	1	3	5	3	4	4	5	1	4	3	3	2	3	1	5	3	3	5
9	5	5	3	3	4	1	4	3	2	1	4	2	5	3	1	4	4	1	3	2	1	4	5	3	5	1
10	2	3	3	3	4	4	3	1	3	3	4	2	5	3	1	1	2	1	3	5	5	4	1	5	4	3
11	5	2	5	4	2	5	1	2	2	1	3	2	5	2	1	2	2	1	4	2	5	4	1	5	3	3
12	2	5	3	5	2	4	3	3	5	4	5	2	2	5	4	2	1	4	2	2	2	1	4	2	5	2
13	4	1	2	1	2	2	4	2	2	2	3	1	3	2	4	1	1	3	5	2	3	3	5	5	5	2
14	3	4	3	1	3	4	1	5	2	1	4	1	4	4	2	4	5	4	1	1	3	1	1	2	3	4
15	4	1	2	3	5	2	3	1	4	2	2	4	2	3	2	3	2	3	5	5	3	4	3	4	1	2
16	1	5	5	1	3	3	1	1	2	1	5	5	3	4	3	2	4	2	1	1	5	5	4	1	2	2
17	4	3	5	2	2	2	5	4	4	2	4	5	3	3	1	1	1	3	1	3	4	4	4	5	5	5
18	4	2	4	2	3	1	5	5	1	3	2	3	5	5	4	2	3	3	4	5	5	2	2	1	4	2
19	5	1	5	2	3	2	1	3	1	2	2	2	4	3	3	1	1	5	4	5	5	3	4	5	5	5
20	3	5	2	4	2	2	1	4	2	3	2	4	5	2	5	4	1	1	4	4	1	2	2	2	1	3
21	4	2	5	4	1	1	5	3	3	5	2	4	2	1	1	2	5	2	5	4	4	1	2	1	3	3
22	5	1	2	2	2	5	3	2	3	4	4	2	4	2	5	4	4	2	3	3	4	5	1	1	4	5
23	2	3	2	4	5	5	3	5	1	2	4	2	1	5	1	4	1	3	2	2	4	2	2	5	5	4
24	2	5	5	4	1	2	4	2	2	1	3	4	4	3	1	4	5	3	5	1	3	1	2	3	5	5
25	2	3	1	1	4	2	4	3	3	1	5	2	2	4	3	5	2	1	4	2	2	2	5	3	3	5

Anexo j. Base de datos de Prueba de confiabilidad aplicada a prueba piloto de variable 2: Capital Intelectual.

	Variable 2: Capital Intelectual																					
	D1: Capital Humano							D2: Capital Estructural							D3: Capital Relacional							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	5	3	3	5	2	4	2	2	4	4	3	1	4	1	5	2	1	3	3	3	4	4
2	4	5	5	2	2	5	4	5	4	3	1	4	1	2	2	2	3	4	1	4	1	1
3	1	1	1	2	3	1	1	5	5	3	3	1	4	4	5	5	5	4	1	5	4	1
4	4	4	3	5	5	2	5	4	3	1	2	5	2	2	3	5	1	1	1	4	1	2
5	1	4	4	3	5	1	3	2	3	1	3	3	3	2	3	5	1	2	1	2	3	1
6	5	4	5	3	4	4	2	4	1	1	2	1	3	2	3	1	3	1	3	3	2	4
7	2	2	3	1	5	3	4	4	1	2	4	4	5	1	2	4	1	1	5	4	3	5
8	4	2	2	1	2	4	2	5	3	2	5	4	5	2	4	4	2	1	5	2	3	4
9	2	3	4	2	5	3	1	2	4	4	2	3	2	4	4	3	4	3	5	2	2	2
10	3	2	5	4	2	1	4	1	4	2	1	3	5	3	4	2	2	5	2	1	3	5
11	1	1	3	3	2	5	4	3	5	3	4	4	3	5	5	4	1	5	2	1	4	1
12	3	3	5	4	1	3	3	5	3	2	2	5	5	4	2	2	4	5	4	3	4	3
13	2	4	5	4	4	1	3	2	4	5	1	4	4	5	2	5	1	1	5	1	1	4
14	4	4	2	5	1	3	1	5	5	1	5	2	1	1	3	5	1	5	2	1	2	3
15	4	3	2	4	4	1	1	5	1	1	4	5	3	2	4	4	5	1	2	2	2	1
16	2	2	1	4	2	3	5	2	5	2	3	5	3	2	2	1	3	4	1	2	3	5
17	4	2	4	5	3	5	2	4	1	2	5	1	1	1	4	4	1	5	4	3	5	5
18	5	1	3	5	2	1	4	2	3	5	2	4	4	5	4	3	4	3	5	1	1	2
19	5	1	4	2	5	2	2	3	5	3	2	4	1	3	5	4	1	5	5	4	3	5
20	1	3	1	3	3	5	2	3	4	1	3	5	3	2	5	5	1	4	5	3	2	5
21	2	5	2	4	1	4	1	1	2	3	1	1	3	3	2	4	3	3	4	2	2	1
22	4	1	1	5	2	5	4	2	4	3	5	1	5	1	2	4	5	4	1	1	1	5
23	2	5	2	3	3	5	5	1	5	4	5	2	3	1	3	5	1	4	1	3	4	5
24	3	3	3	3	3	5	3	2	3	3	2	2	1	1	1	3	4	2	4	4	4	4
25	5	5	2	2	3	3	4	3	1	2	2	2	2	5	2	5	5	3	1	1	1	5

Anexo k. F08-PP-PR-02.02 Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.

	<p>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</p>	<p>Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1</p>
---	---	--

Yo, JUAN JACINTO TIPULA TIPULA, identificado con DNI N° 09559655, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo (X) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y CAPITAL INTELECTUAL DE LA EMPRESA HIDROSTAL S.A. SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

Los resultados obtenidos en la presente investigación pueden ser utilizados en ventaja competitiva por la competencia. Y por estrategia la empresa no autoriza su divulgación pública.

.....


 FIRMA

DNI: 09559655

FECHA: 11 de agosto del 2018

					
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vicerectorado de Investigación	

Anexo I. F06-PP-PR-02.02 Acta de aprobación de originalidad de tesis.

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Leonidas Eduardo Pando Sussoni, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Sede Lima Este, SJL, revisor de la tesis titulada:

“GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y CAPITAL INTELECTUAL DE LA EMPRESA HIDROSTAL S.A. SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018” del estudiante **TIPULA TIPULA JUAN JACINTO**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

San Juan de Lurigancho, 11 de agosto del 2018.

Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni

DNI: 09602489

Elabora: Dirección de Investigación	Revisó:	Responsable del SGC	Vicerrectorado de Investigación

Anexo m . Pantallazo de turnitin.

Feedback Studio - Google Chrome
Es seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=10600009398&o=989170077&s=3>

feedback studio Gestión de conocimiento y capital intelectual de la empresa

Resumen de coincidencias

11 %

1	repositorio.ucv.edu.pe	9 %
2	repositorio.uigv.edu.pe	1 %
3	theibfr.com	<1 %
4	www.oalib.com	<1 %
5	prf.ugtgalicia.org	<1 %
6	www.agrocabildo.org	<1 %
7	www.hacienda.go.cr	<1 %

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Gestión de conocimiento y capital intelectual de la empresa Hidrostal S.A. San Juan de Taurigachco, 2018"

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Mestrado en Administración de Negocios MBA

AUTOR:
Dr. Juan Jacinto Tapia Espada

ASesor:
Dr. Leonidas E. Pardo Sussoni

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Página: 1 de 54 Número de palabras: 9005

Text-only Report High Resolution Activado

12:59 17/03/2018

Dr. Leonidas E. Pardo Sussoni
DOCENTE POSGRADO UCY

Anexo n . Autorización de la versión final del trabajo de investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
 ESCUELA DE POSGRADO Dr. Miguel Ángel Pérez Pérez

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Juan Jacinto Tipula Tipula

INFORME TÍTULADO:

GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y CAPITAL INTELECTUAL DE LA
 EMPRESA HIDROSTAL S.A. SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA

SUSTENTADO EN FECHA: 17 DE AGOSTO 2018

NOTA : 16 (dieciséis)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN