



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD PRESENCIAL

Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Psicólogo
Industrial

TEMA:

**“EL KNOW HOW, EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
DE LA EMPRESA INDUSTRIAS CATEDRAL S.A. DE LA CIUDAD DE
AMBATO”**

AUTOR: Guamanquispe Ramos Lizbeth Estefanía

TUTOR: Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández

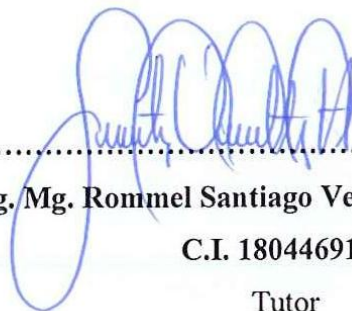
Ambato – Ecuador

2018

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA:

Yo, Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández con cedula de identidad 1804469185, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“EL KNOW HOW, EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA INDUSTRIAS CATEDRAL S.A. DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, desarrollado por la egresada, Guamanquispe Ramos Lizbeth Estefanía, considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión Calificadora designada por el Honorable Consejo Directivo.



.....
Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández

C.I. 1804469185

Tutor

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quién basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.



.....
Lizbeth Estefanía Guamanquispe Ramos

C.I. 1804419354

Autor

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en líneas patrimoniales del presente trabajo final de Grado o Titulación sobre el tema: **“EL KNOW HOW, EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA INDUSTRIAS CATEDRAL S.A. DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



.....
Lizbeth Estefanía Guamanquispe Ramos

C.I. 1804419354

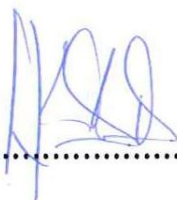
Autor

AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN:

La Comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“EL KNOW HOW, EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA INDUSTRIAS CATEDRAL S.A. DE LA CIUDAD DE AMBATO”**, presentado por Lizbeth Estefanía Guamanquispe Ramos, egresada de la Carrera de Psicología Industrial, Modalidad Presencial, promoción: Septiembre - Febrero 2018, una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

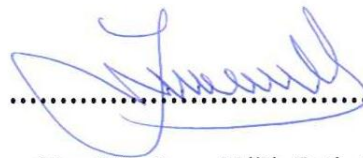
LA COMISIÓN



Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán

C.I. 060187853-1

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Dra. Mg. Irma Edith Ortiz Mora

C.I. 170718607-6

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres por apoyarme incondicionalmente en cada momento de mi vida, porque su lucha ha dado frutos y pude culminar con éxito todo lo que me propuse. Gracias infinitas queridos padres por todo el amor y dedicación.

A mi hermana por siempre darme su confianza, a mis abuelos por su paciencia y dulzura.

A mi novio por su amor y ánimo brindado, a mis amigos y demás familiares que me acompañaron en esta travesía.

A Dios por la salud, fuerza y sabiduría que me dio para realizar este trabajo.

Lizbeth Estefanía Guamanquispe Ramos

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación por brindarme la oportunidad de haber estudiado en tan prestigiosa institución. A mis docentes quienes supieron brindarme sus consejos y sus conocimientos a lo largo de la etapa superior. A mi tutor Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández quien supo brindarme una guía en el transcurso del desarrollo de este presente trabajo investigativo.

Lizbeth Estefanía Guamanquispe Ramos

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....	II
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	III
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	IV
DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTOS	VII
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XII
RESUMEN EJECUTIVO	XIII
ABSTRACT	XIV
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA	3
1.1 Tema.....	3
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.2.1 Contextualización del problema.....	3
1.2.2 Árbol de problemas	5
1.2.3 Análisis Crítico.....	6
1.2.4 Prognosis	6
1.2.5 Formulación del problema	7
1.2.6 Interrogantes.....	7
1.2.7 Delimitación del Objeto de investigación	7
1.2.7.1 Límite de contenido.....	7
1.2.7.2 Límite espacial	8
1.2.7.3 Límite temporal	8

1.3 Justificación.....	8
1.4 Objetivos	9
1.4.1 Objetivo General	9
1.4.2 Objetivos Específicos.....	9
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO	10
2.1 Antecedentes Investigativos	10
2.2 Fundamentación filosófica	18
2.2.1 Fundamentación Axiológica	18
2.2.2 Fundamentación Epistemológica.....	18
2.2.3 Fundamentación Ontológica.....	18
2.2.4 Fundamentación Psicológica.....	18
2.3 Fundamentación legal	18
2.4 Categorías Fundamentales.....	20
2.4.1 Constelación de variable independiente	21
2.4.2 Constelación variable dependiente.....	22
2.4.3 Categorización Variable Independiente	23
2.4.3.1 El Know How.....	23
2.4.3.2 Desempeño Laboral.....	27
2.4.3.3 Gestión del Conocimiento	29
2.4.4 Categorización Variable Dependiente.....	31
2.4.4.1 Comportamiento organizacional	31
2.4.4.2 Desarrollo Organizacional.....	36
2.4.4.3 Gestión del Talento Humano.....	37
2.5 Hipótesis.....	38
2.6 Señalamiento de variables de la hipótesis	38
2.6.1 Variable independiente.....	38
2.6.2 Variable dependiente.....	38
CAPÍTULO III	39
METODOLOGÍA	39
3.1 ENFOQUE	39
3.2. MODALIDADES BÁSICAS DE LA INVESTIGACIÓN	39

3.2.1. Investigación bibliográfica – documental	39
3.2.2. Investigación de campo	39
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	39
3.3.1. Investigación correlacional	39
3.3.2. Investigación descriptiva.....	39
3.3.3. Investigación explicativa.....	39
3.3.4. Investigación exploratoria	40
3.4. POBLACIÓN	40
3.4.1 Población.....	40
3.4.2 Muestra.....	40
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	41
3.6. RECOLECCIÓN DE LAS VARIABLES.....	43
3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	43
CAPITULO IV	45
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	45
4.2 Verificación de hipótesis	62
4.2.1 Modelo Lógico	62
4.2.2 Prueba de verificación de hipótesis	62
CAPITULO V	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	64
5.2. CONCLUSIONES	64
5.1 RECOMENDACIONES	65
BIBLIOGRAFÍA.....	66
ARTÍCULO CIENTÍFICO	70
ANEXOS.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1 Know How Tácito y Explícito	23
Tabla N°2 Principales conductas que constituyen el desempeño laboral	28
Tabla N°3 Etapas de la Gestión del Conocimiento	30
Tabla N°4 Metas del Comportamiento Organizacional	32
Tabla N°5: Población y muestra	40
Tabla N°6: Operacionalización de Variable Independiente	41
Tabla N°7: Operacionalización de Variable Dependiente	42
Tabla N°8: Recolección de Información	43
Tabla N°9 Opciones de respuesta - Encuesta	45
Tabla N°10 Aplicación de conocimientos	46
Tabla N°11: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 1	47
Tabla N°12: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 2	48
Tabla N°13: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 3	49
Tabla N°14: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 4	50
Tabla N°15: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 5	51
Tabla N°16: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 6	52
Tabla N°17: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 7	53
Tabla N°18: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 8	54
Tabla N°19: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 9	55
Tabla N°20: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 10	56
Tabla N°21: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 11	57
Tabla N°22: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 12	58
Tabla N°23: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 13	59
Tabla N°24: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 14	60
Tabla N°25: Resultado de la dimensión aplicación de conocimientos	61
Tabla N°26: Conocimiento tácito / Satisfacción laboral tabulación cruzada	63
Tabla N°27: Pruebas no paramétricas	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1: Árbol de problemas	5
Figura N°2: Categorización de las variables	20
Figura N°3: Constelación variable independiente.....	21
Figura N°4: Constelación variable dependiente.....	22
Figura N°5 Cadena de Valor	37
Figura N°6: Resultados porcentuales pregunta 1	47
Figura N°7: Resultados porcentuales pregunta 2	48
Figura N°8: Resultados porcentuales pregunta 3	49
Figura N°9: Resultados porcentuales pregunta 4	50
Figura N°10: Resultados porcentuales pregunta 5	51
Figura N°11: Resultados porcentuales pregunta 6	52
Figura N°12: Resultados porcentuales pregunta 7	53
Figura N°13: Resultados porcentuales pregunta 8	54
Figura N°14: Resultados porcentuales pregunta 9	55
Figura N°15: Resultados porcentuales pregunta 10	56
Figura N°16: Resultados porcentuales pregunta 11	57
Figura N°17: Resultados porcentuales pregunta 12	58
Figura N°18: Resultados porcentuales pregunta 13	59
Figura N°19: Resultados porcentuales pregunta 14	60
Figura N°20 Resultados porcentuales pregunta 14	61

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Tema: El know how, en el comportamiento organizacional de la empresa Industrias Catedral S.A de la ciudad de Ambato.

Autor: Lizbeth Estefanía Guamanquispe Ramos

Tutor: Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo conocer la relación del Know How sobre el comportamiento organizacional en el área de procesos de producción de Industrias Catedral S.A. de la ciudad de Ambato, por otro lado, se pretende conocer como la organización aporta al desarrollo del conocimiento de los miembros de la institución y a los aspectos que engloban el comportamiento organizacional. Para desarrollar esta investigación se analizaron, artículos de revistas científicas y libros relacionados a las variables de la investigación; seguidamente se realizó el proceso de operacionalización de variables, a partir del cual se desarrolló una encuesta estructurada de 14 preguntas, que fue aplicado a un universo de 45 personas. Los datos recolectados en la encuesta fueron sistematizados, analizados e interpretados mediante la prueba no paramétrica Tau-b de Kendall; que fue efectuado con un 5% de margen de error. Este método nos permitió comprobar la hipótesis planteada; es decir, que el know how se relaciona con el comportamiento organizacional del área de procesos de producción. La investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo el tipo de investigación es descriptiva, explicativa y exploratoria. Los resultados obtenidos son que la organización no aporta al desarrollo de conocimiento de los trabajadores y el comportamiento organizacional no cuenta con aspectos positivos que aporten a la satisfacción laboral, finalmente, se determina que existe relación entre know how y el comportamiento organizacional.

Palabras clave: Know How, Comportamiento Organizacional, Organización, Conocimiento, Satisfacción laboral

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Tema: El Know how, en el comportamiento organizacional de la empresa Industrias Catedral S.A de la ciudad de Ambato.

Autor: Lizbeth Estefanía Guamanquispe Ramos.

Tutor: Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández

ABSTRACT

The present investigation aims at understanding the relation of the Know How about the organizational behavior in the area of production processes of Industrias Catedral S.A. in Ambato, on the other hand, trying to know how the organization contribute to the knowledge development of the members of the organization and the aspects that involve the organizational behavior. To develop this investigation, it was analyzed, articles of scientific magazines and books pertaining to the variables to the investigation; then it made the operacionalization process of variables, from which it was developed a structured survey of 14 questions that was applied to an universe of 45 people. The data collected in the survey were systematized, analyzed and interpreted Kendall's Tau-b non-parametric test; it was effected with a 95% of reliability and a 5% of error range. This method permits to confirm the hypothesis, it means, that the Know How is related with the organizational behavior in the area of production processes of Industrias Catedral S.A. in Ambato. The investigation has a methodology with a qualitative focus with a modality of field and a revision documentary bibliographical and with a kind of descriptive and explanatory research. It gets results where the organization doesn't contribute to develop the knowledge of the collaborators and the organizational behavior doesn't have positive aspects to the work satisfaction, in this way, it determines if exist relation between the Know How and the organizational behavior.

Keywords: Know How; Organizational Behavior; Organization; Knowledge; Work Satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo investigativo se planteó la problemática de la deficiente Know How y su incidencia en el Comportamiento Organizacional de la empresa Industrias Catedral S.A. de la ciudad de Ambato. En relación a la percepción de la empresa se identifica que el momento de un nuevo ingreso no posee una total comprensión del funcionamiento y ejecución de procedimientos necesarios para la organización. El desconocimiento de los procesos ya establecidos dentro de la organización es muy deficiente.

La factibilidad de la investigación surgió por medio de la apertura brindada de los representantes de la organización, la cual pretende conocer las deficiencias en dos aspectos relevantes para la organización incidentes en el área de talento humano y a nivel empresarial mejorando la satisfacción laboral de los miembros de la organización, garantizando su seguridad e integridad.

El objetivo de la investigación de identificar el know how y el comportamiento organizacional que se genera en el área de procesos de producción de la organización, la investigación aporta en el fortalecimiento del conocimiento y los aspectos que engloba el comportamiento organizacional, permitiendo al personal obtener una mejor satisfacción laboral y un aumento en el rendimiento

El proyecto investigativo, ha sido desarrollado en 6 capítulos; expuestos a continuación:

Capítulo I.- Se señala el **problema** identificado para el tema de investigación planteado, así como también la relación a las know how como variable independiente y el comportamiento organizacional como variable dependiente, la problemática es analizada desde una perspectiva macro, meso y micro. De igual manera, se realiza el análisis crítico de la problemática identificada donde se desarrolla causas y efectos de lo planteado desarrollando así la prognosis que con lleva a tener una visión crítica del problema. Así como también se describe los objetivos de la investigación tanto general como específico.

Capítulo II.- Se desarrolla el **marco teórico**; iniciando con investigaciones previas, fundamentado la investigación de forma filosófica, axiológica, ontológica, epistemológica, psicológica y legal, por medio de una investigación bibliográfica por medio de fuentes que

aportaron al desarrollo de categorías fundamentales las da inicio a los aspectos que abarcan las variables de estudio.

Capítulo III.- Se describe la **metodología** de la investigación, con el enfoque cualitativo con una modalidad de campo y bibliográfica – documental, con un tipo de investigación descriptiva y explicativa, contando con una muestra de 45 personas, desarrollando la operacionalización de variables, por medio del cual se plantea técnicas e instrumentos, en este caso una encuesta estructurada y la revisión de la evaluación del desempeño que serán las herramientas para el plan de recolección de información para continuar con el análisis y procesamiento de información.

Capítulo IV.- Se desarrolla el **análisis e interpretación de resultados** de la evaluación realizada por medio de tablas y gráficos, continuando con el análisis e interpretación de las variables evaluadas, se realizó la verificación de la hipótesis por medio de la prueba estadística Tau-b de Kendall.

Capítulo V.- En función de los resultados obtenidos se describe las **conclusiones y recomendaciones** del presente trabajo en respuesta a los objetivos planteados en la investigación.

Artículo académico: Se realiza un artículo académico que contiene aspectos como resumen, introducción, metodología, resultados y conclusiones. Finalmente, la investigación describe las referencias bibliográficas y anexos que sustenten el presente trabajo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

“EL KNOW HOW, EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA INDUSTRIAS CATEDRAL S.A. DE LA CIUDAD DE AMBATO”.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización del problema

La globalización realizó muchos cambios a nivel mundial en áreas administrativas y operativas de las organizaciones, la implementación de métodos innovadores que garanticen la eficiencia y buenas técnicas de manejo de información han sido acogidas alrededor de todo el mundo con el fin de garantizar la correcta ejecución de tareas y la protección de información relevante para las empresas. El know how significa además de “saber hacer” o “saber cómo”, un “conocimiento de orden técnico, comercial y de economía de una empresa cuya utilización le permite en dado caso al beneficiario no solo la producción y venta de objetos sino su organización y administración” (Payán Rodríguez, 2011, p. 209)

Jiménez (2013) expresa: “El Know-how es lo que distingue a los líderes de buen desempeño los que producen resultados de los demás” (p. 35). Es el sello distintivo de aquéllos que saben qué es lo que hacen, aquéllos que ayudan a acumular valor intrínseco de largo alcance y aquéllos que logran metas de corto plazo. El know how es la fuente del conocimiento y el núcleo del progreso organizacional, la información manejada dentro de las empresas posee un gran valor, el saber transmitir y potencializar el conocimiento es lo que diferencia a una organización que no prospera en el mercado de una organización líder en el mercado.

En Ecuador el know how no tiene una presencia importante dentro de las organizaciones, se puede decir que estas carecen de conocimiento acerca del tema, este término, no obstante, el KH al ser una herramienta de mejoramiento continuo donde se por medio del cual se pretende mejorar la competitividad, productividad e innovación en recursos tecnológicos se sustenta en el Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos Creatividad e Innovación ecuatoriano en el que se fomenta el desarrollo de información y de conocimiento como aspecto

fundamental para incrementar la productividad en actividades laborales y producción de una entidad (Naranjo, 2018).

La empresa Industrias Catedral S.A. de la ciudad de Ambato, al ser una organización dedicada a la elaboración y comercialización de productos de consumo masivo, pretende desarrollar conocimientos, procesos, procedimientos y técnicas dentro de la organización, para esto ha demostrado interés en el know how y como el manejo inadecuado del mismo puede influir en el comportamiento organizacional.

1.2.2 Árbol de problemas

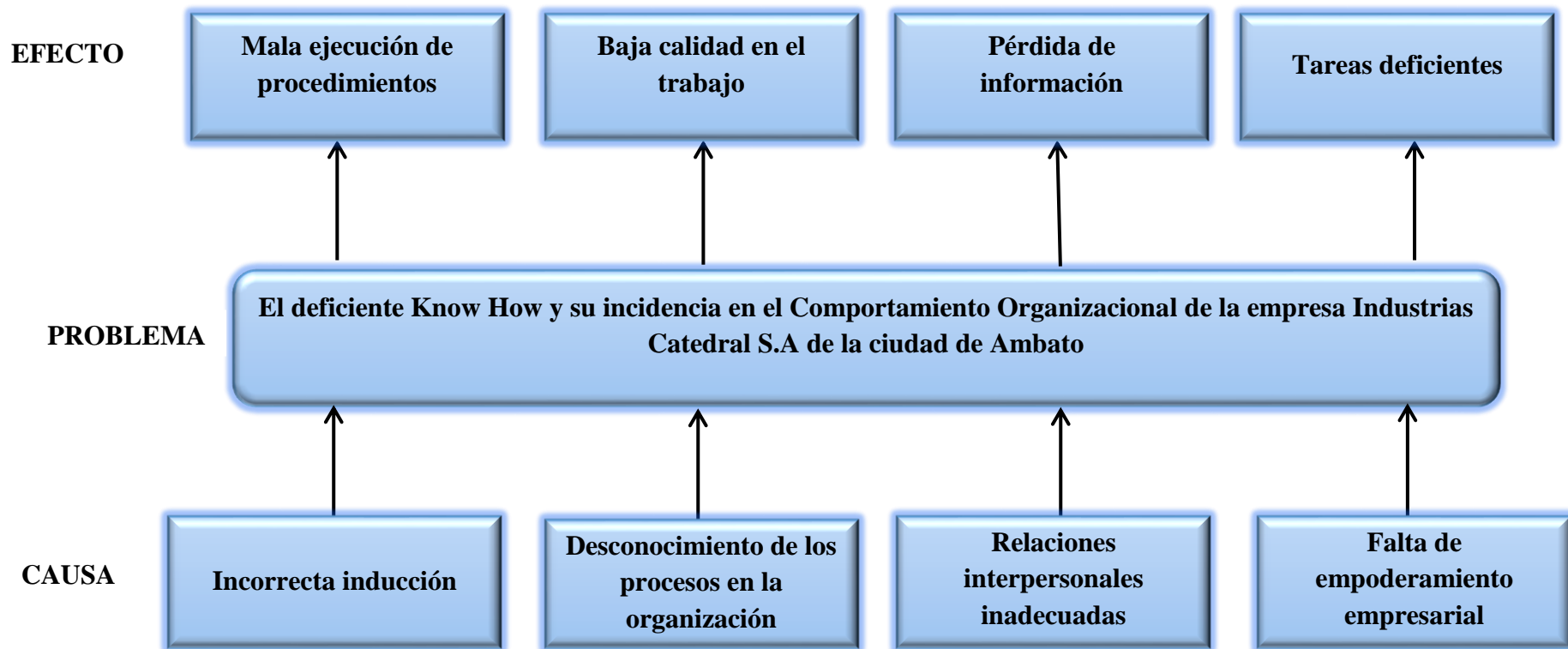


Figura N°1: Árbol de problemas

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Elaboración propia

1.2.3 Análisis Crítico

La inducción específica del puesto es esencial para la ejecución de tareas asignadas al nuevo personal, al tener información incompleta las personas de nuevo ingreso no poseen una total comprensión del funcionamiento y ejecución de procedimientos necesarios para la organización.

El desconocimiento de los procesos ya establecidos dentro de la organización es muy perjudicial para el cumplimiento de la labor, ya que no existe una comprensión total de la importancia de ejecutar correctamente los procesos, comprometiendo la calidad en el trabajo.

El conocimiento adquirido por colaboradores de más antigüedad y aquellos que desempeñan actividades clave, garantizan el cumplimiento eficiente y eficaz de tareas, sin embargo, al momento de compartir información relevante con sus compañeros presentan resistencia y baja cooperación, esto a causa de las relaciones interpersonales inadecuadas, produciendo la pérdida de información específica al momento que el individuo se desvincula de la empresa.

Cuando al personal se delega el aumento de responsabilidades y autonomía sobre sus procesos, la organización tiene la intención de crear empoderamiento en sus colaboradores, a pesar de esto se genera una reacción negativa al enfrentarse a esta responsabilidad, pues información específica que conoce cierto personal no es compartida, la intensa preocupación al enfrentarse a actividades desconocidas desencadena en la ejecución de tareas deficientes, por desconocer el desarrollo de las mismas.

1.2.4 Prognosis

Cuando un individuo empieza a formar parte de la organización es importante que se someta a un proceso de inducción, en el cual se le dote todas las herramientas necesarias para cumplir con el trabajo, cuando un colaborador nuevo no tiene la información necesaria al momento de ingreso, en un futuro los procedimientos que la persona ejecuta no se van a realizar de manera correcta afectando directamente a la empresa, genera pérdidas y problemas dentro del área de trabajo.

Al no contar con un trabajo de calidad por desconocer los procesos organizacionales que le corresponden a cada colaborador, dentro del sector productivo se ve comprometida la

comercialización y venta del producto, a largo plazo ocasionaría insatisfacción en el cliente, junto a ello se suma la estabilidad de la empresa dentro del mercado.

La información organizacional mantiene un grado de importancia muy alto, considerada como factor clave dentro del funcionamiento de la organización, este conocimiento es portado por todos los individuos que laboran en la empresa y cuando no transmiten este conocimiento podría desencadenar estancamiento en los procesos y pérdida de recursos para la institución.

El desconocimiento de información clave por parte de los colaboradores y la falta de empoderamiento empresarial generan miedo y resistencia para asumir nuevos retos, esto podría afectar de una manera directa sobre el comportamiento y productividad de los individuos, ocasionando malestar para la organización.

Sería importante realizar un estudio sobre el know how en la empresa Industrias Catedral S.A. con la finalidad de realizar acciones correctivas y garantizar el manejo efectivo de la información y el positivo comportamiento organizacional.

1.2.5 Formulación del problema

¿Existe relación entre el know how y el comportamiento organizacional de la empresa Industrias Catedral S.A. en la ciudad de Ambato?

1.2.6 Interrogantes

¿Cuál es el nivel de conocimiento tácito de los colaboradores del área de procesos de producción de Industrias Catedral S.A?

¿Cómo se percibe el comportamiento organizacional de la empresa Industrias Catedral S.A?

¿Se ha desarrollado alguna investigación que proporcione información sobre el know how en el comportamiento organizacional de la empresa Industrias Catedral S.A. de Ambato?

1.2.7 Delimitación del Objeto de investigación

1.2.7.1 Límite de contenido

- **Campo:** Psicología Industrial
- **Área:** Talento Humano

➤ **Aspecto:** Recursos Humanos

1.2.7.2 Límite espacial

La investigación se efectuará en la empresa Industrias Catedral S.A. ubicada en la ciudad de Ambato.

1.2.7.3 Límite temporal

El trabajo investigativo se llevará a cabo con información obtenida en el periodo septiembre 2018 – febrero 2019.

1.3 Justificación

Para la empresa Industrias Catedral S.A este tema es de gran **interés** ya que ayuda a solucionar uno de los riesgos a los cuales se enfrenta actualmente la organización, la solución a este riesgo contribuirá a que el manejo de información sea adecuado.

El desarrollo de esta investigación se considera de gran **importancia** porque involucra el buen desarrollo y progreso en el sistema de gestión de la organización, además que marca un aspecto importante para la gestión de talento humano dentro de todas las organizaciones.

Es **factible** puesto que se cuenta con la información necesaria, el apoyo y colaboración de todas las personas y áreas importantes para el adecuado progreso de la investigación.

La investigación es **innovadora** ya que dentro de la gestión de talento humano no es común considerar al know how como un aspecto relevante dentro de las organizaciones, la funcionalidad de este elemento sería positivo para incrementar el valor del trabajo dentro del área.

Los **beneficiarios** principales del desarrollo de esta investigación es la empresa Industrias Catedral S.A en las áreas de procesos de producción, ya que son los principales sectores de producción dentro de la organización, favorece al mejoramiento de procesos y manejo de información junto con el fortalecimiento del comportamiento organizacional.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Analizar la relación del know how en el comportamiento organizacional del área de procesos de producción de la empresa Industrias Catedral S.A. de la ciudad de Ambato.

1.4.2 Objetivos Específicos.

- Identificar el nivel de conocimiento tácito de los colaboradores del área de procesos de producción de la empresa Industrias Catedral S.A.
- Conocer la percepción y sentir de los colaboradores sobre las dimensiones del comportamiento organizacional del área de procesos de producción de Industrias Catedral S.A.
- Redactar un artículo académico sobre el know how, en el comportamiento organizacional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

TEMA: "ANÁLISIS DE LA PROTECCIÓN JURÍDICA DE LOS CONTRATOS DE PROVISIÓN DE CONOCIMIENTOS TÉCNICOS SECRETOS - KNOW HOW EN EL DERECHO COMPARADO"

AUTOR: Lucio Jenner Quispirroca Huanca

LUGAR: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

CIUDAD: Cusco **AÑO:** 2013

Objetivos:

General:

- Implementar el contrato de provisión de conocimientos técnicos secretos- know how empresarial en la legislación nacional.

Específicos:

- Realizar un estudio analítico del contrato de know how y determinar la importancia que tiene esta institución jurídica contractual en el ámbito empresarial.
- Establecer si es necesaria la protección jurídica especializada de los contratos de provisión de conocimientos técnicos secretos - know how en el ordenamiento jurídico nacional.

Resumen:

En la actualidad nos localizamos inmersos en una época de cambios debido al desarrollo tecnológico, el cambio de la tecnología dentro de los diferentes sistemas de la organización mundial se ha vuelto flexible. Es por ello que la tecnología no solo involucra el traspaso de conocimientos protegidos por un derecho de exclusiva como son las marcas y patentes. Existen también conocimientos de gran valor comercial y técnico que aunque no están amparados por

un derecho de exclusiva son de mucha importancia para el desarrollo comercial y tecnológico, uno de estos conocimientos es el contrato de know how. Figura que en principio fue manejada exclusivamente por los industriales, pero que actualmente es utilizada indistintamente por varios sectores del mercado laboral como los sistemas financieros, contables, comerciales entre otros.

Esta figura jurídica se refiere a aquellos conocimientos reservados adquiridos de la experiencia, que tienen valor económico y que no son protegidos.

Tal cual afirma Beltrán Alandete, el know how es consecuencia de los grandes avances industriales y tecnológicos que guardan celosamente su información, esta consta de técnicas no comunes, en las organizaciones existen avances que en varias ocasiones son fugaces y no se pueden acoger a antiguos derechos de patente, las nuevas innovaciones y el mejoramiento de los procesos industriales deben lidiar con los mercados similares y proteger su conocimiento.

Se ha sostenido permanentemente que la protección de la información especializada juega un papel importante en el fomento de la innovación, y desarrollo tecnológico y que la falta de una protección adecuada global puede impedir el progreso técnico y causar distorsiones y limitaciones en el comercio internacional Por ello, en el presente trabajo de investigación del contrato de provisión de conocimientos técnicos secretos o contratos de know how se evidencia la falta de una reglamentación adecuada de este tema.

Considero que el problema para regular la institución jurídica del know how en nuestra legislación nacional es debido a la deficiente y escasa legislación que existe y también por la ausencia de una sistematización adecuada de la institución jurídica existente. Porque el know how está consignado erróneamente en la legislación laboral, en el código civil se reconoce el know how a través de los contratos atípicos e innominados, y el código penal no brinda protección jurídica a esta institución cómo lo hacen las demás legislaciones del mundo.

Por consiguiente considero la importancia de realizar un análisis desde sus orígenes hasta la actualidad del contrato de know how, indagar la regulación que le dan en otros países y en base al estudio de esta institución jurídica contractual y al análisis de la legislación comparada ver la necesidad de regular éste tipo de contratación moderna, acorde con el tratamiento del derecho comunitario, teniendo en cuenta que en la actualidad no tenemos una regulación legal adecuada, lo cual se demostrará en el desarrollo del trabajo de investigación.

Debemos considerar que la investigación está referida a la protección jurídica existente en el derecho nacional e internacional, al tratamiento de la institución jurídica contractual del know how. La importancia del estudio de la institución jurídica del know how, es debido a las nuevas exigencias económicas de un mercado global, a las nuevas necesidades existentes en el tráfico comercial, ello implica una regulación adecuada de esta institución jurídica contractual. Estos contratos Modernos, como el contrato de know how, constituyen importantes instrumentos jurídicos que permiten el intercambio y la circulación acelerada, masiva de los valores patrimoniales y la producción de los bienes necesarios derivados de las crecientes y cambiantes relaciones económicas jurídicas.

Se ha sostenido permanentemente que la protección de la información especializada juega un papel importante en el fomento de la innovación y desarrollo tecnológico y que la falta de una protección adecuada global puede impedir el progreso técnico y causar distorsiones y limitaciones en el comercio internacional, ello generará una desventaja competitiva de nuestra economía Nacional.

Conclusiones:

Mediante el desarrollo del presente trabajo investigativo se puede concluir que:

- Los contratos de provisión de conocimientos técnicos secretos conocidos en el ámbito doctrinario como know how es una institución jurídica moderna el cual es regulado y desarrollado en el derecho comparado. Sin embargo, los contratos de provisión de conocimientos técnicos secretos know how en el derecho comparado tiene diversas formas de regulación. Así tenemos que la institución materia de estudio es regulado por diferentes ramas del derecho. Por ejemplo, en algunos países se regula en el derecho civil - contractual, en otras legislaciones está regulado en el derecho penal, en otras legislaciones en el derecho laboral y en otras legislaciones en leyes especiales.
- En el ámbito comercial e industrial es donde se utiliza más el know how y la liberación o divulgación de la información secreta generaría un gran perjuicio económico; debido a que esta peculiar forma de manejar la información nos otorga una ventaja competitiva en el mercado; este conocimiento oculto obtiene un valor muchas veces incalculable que de otro modo no podríamos mantener, un ejemplo simbólico sería el caso de la empresa fabricante de bebidas "Coca-Cola" y su mundialmente desconocida fórmula

secreta, ¿Cuáles serían las consecuencias económicas si se divulgase dicha información secreta?, si solamente la marca "Coca-Cola" esta valorizada hoy en el mercado mundial en más de cuarenta y cuatro mil millones de dólares.

- El know how, es un contrato innominado ídem atípico a través del cual una parte conviene con otra en el otorgamiento de un conocimiento industrial, tecnológico, administrativo, comercial, entre otros de carácter secreto. Como se puede apreciar en el presente trabajo de investigación el know how no se refiere a cualquier tipo de conocimiento, es algo más; y para que merezca protección en el ámbito jurídico debe reunir determinadas características de la institución estudiada que delimitan su esencia.
- La doctrina está de acuerdo en el contrato de know how que se trata, es un contrato mixto o complejo, y que por tanto su régimen jurídico será el que se desprenda de lo pactado por las partes por analogía de las normas que regulen los contratos más afines, del que se trate; por último, serán de aplicación los principios generales del derecho de las obligaciones.
- En la actualidad el derecho juega un papel fundamental en el tráfico comercial que se vive, debiéndose acoplar a los muchos estilos de actividades económicas y negocios que se realizan a diario, siendo obligación para la legislación nacional el tener que regularlos mediante la creación de instituciones jurídicas acordes con la época contemporánea que vivimos y que requieren todo su desarrollo doctrinal, que abran paso en las legislaciones para que puedan ser reguladas.

Análisis Crítico: El know how es una pieza fundamental de desarrollo en las organizaciones, el cuidado de ello garantiza el correcto avance industrial, los sistemas de comunicación y uso de información se encuentran en progreso y depende de esto el valor tangible e intangible que se proporcione a la organización.

TEMA: “PLAN DE KNOW-HOW PARA EL DESARROLLO DEL ÁREA COMERCIAL EN LAS MYPES DE LIMA SUR - 2012”

AUTOR: Geraldine Cristina Sumiko Jiménez Chomba

LUGAR: Universidad Autónoma del Perú **CIUDAD:** Lima **AÑO:** 2013

Objetivos:

Objetivo General

- Diseñar el plan de Know-how para lograr el desarrollo del área comercial en la Mypes de Lima Sur.

Objetivos Específicos

- Identificar el resultado de la gestión comercial deficiente.
- Definir los parámetros comerciales bajo los cuales se sustenta la competitividad en las Mypes
- Impartir conocimientos y enfoques que ayuden a mejorar las ventas y posicionamiento en el mercado actual.
- Evaluar el desarrollo de las áreas comerciales, luego de la impartición de conocimientos en las Mypes.

Resumen:

El Know-How, conocido como gestión del conocimiento del talento humano, se define como lo que distingue a los líderes de buen desempeño - los que producen resultados - de los demás. De la misma forma el área comercial se centra en la maximización de valor para el consumidor, la satisfacción plena de éste con el fin de elevar la rentabilidad de la propia empresa para el incremento de su participación en el mercado. Por consecuencia se plantea ¿De qué manera el Plan de Know-how para lograr desarrollar el área comercial en la Mypes de Lima Sur - 2012? La presente investigación tiene como objetivo: Diseñar el Plan de Know-how para lograr el desarrollo del área comercial en la Mypes de Lima Sur. - 2012, por lo cual se plantea lo siguiente: Si se aplica un el Plan de Know-how entonces se promueve el desarrollo del área comercial en la Mypes de Lima Sur – 2012. El estudio es descriptivo, diseño de investigación tipo pre experimental. El muestreo es no probabilístico, el número de participantes estuvo compuesto de 56 Mypes de Lima Sur. El instrumento utilizado para medición de las variables es una encuesta, llevándose a cabo el análisis de 30 ítems, subdivididos en 6 dimensiones: desempeño, saber ser, habilidad, valor del consumidor, rentabilidad, y participación en el mercado. Finalmente se concluye: si se aplica un el Plan de Know-how influirá significativamente para que promueva el desarrollo del área comercial en la Mypes de Lima Sur – 2012.

Conclusiones:

- Se diseñó el plan de Know-How logra el desarrollo del área comercial en la Mypes de Lima Sur, para impartir conocimientos y enfoques ayuda a mejorar las ventas y posicionamiento en el mercado actual.
- Se logró identificar el resultado de la gestión comercial deficiente, dado que el talento humano que los acoge no se desempeña en su mayoría con eficiencia, eficacia, compromiso, liderazgo e innovación, dominio, competitividad, capacidad, flexibilidad y desarrollo de actitudes.
- Se definió los parámetros comerciales bajo los cuales se sustenta la competitividad en las Mypes, cuáles serían la misma técnica y tipología de venta y marketing además de las bases ambiguas de las cuales se apoyan.
- Se impartió conocimiento y enfoques para ayudar a mejorar las ventas y posicionamiento en el mercado actual, así mismo difundiendo la creatividad e innovación fundamentada en el talento de cada colaborador y las características del mercado en el que se desenvuelven.
- Se evaluó el desarrollo de las áreas comerciales, luego de la impartición de conocimientos en las Mypes, cual genero nuevas expectativas de equipo motivando a si el interés por sus propios colaboradores, características propias y mayor acercamiento al cliente al cual se enfocan cotidianamente.

Análisis Crítico: Se puede apreciar que el know how es una marca de innovación organizacional, muestra que el factor de conocimiento interviene de manera positiva en procesos empresariales logrando así, aprovechar el talento humano que ayuda a garantizar el posicionamiento de la empresa en el mercado.

TEMA: “EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS VARIABLES DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL A NIVEL ORGANIZACIONAL EN LA PASTEURIZADORA Y COMERCIALIZADORA EL RANCHITO, DEL CANTÓN SALCEDO.”

AUTORES: Jonathan Ramón Montesdeoca Cedeño, Juan Carlos Loor Loor.

LUGAR: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Félix López

CIUDAD: Calceta

AÑO: 2016

Objetivos:

Objetivo General

- Evaluar el desempeño de las variables del Comportamiento Organizacional a nivel organizacional en la pasteurizadora y comercializadora El Ranchito, del cantón Salcedo.

Objetivos Específicos

- Identificar las variables del Comportamiento Organizacional a nivel organizacional para ser evaluadas en la pasteurizadora y comercializadora El Ranchito, del cantón Salcedo.
- Estructurar el instrumento de evaluación del desempeño de las variables del Comportamiento Organizacional a nivel organizacional en la pasteurizadora y comercializadora objeto de estudio.
- Aplicar el instrumento de evaluación del desempeño de las variables del Comportamiento Organizacional a nivel organizacional en la pasteurizadora y comercializadora seleccionada.
- Proponer un plan de mejoras para dar solución a las insuficiencias detectadas en el desempeño de las variables del Comportamiento Organizacional a nivel organizacional en la empresa que se está estudiando.

Resumen:

El objetivo de esta investigación fue la evaluación del desempeño de las variables del Comportamiento Organizacional a nivel organizacional en la pasteurizadora y comercializadora El Ranchito, del cantón Salcedo. Se estructuraron cuatro fases metodológicas, la selección de las variables, el diseño del instrumento de evaluación, su aplicación y el plan de mejoras. En la primera fase se realizó la caracterización de la empresa objeto de estudio, además utilizando el método del coeficiente de competencia se escogieron un grupo de expertos los que seleccionaron las variables correctas a evaluar en la investigación. En la segunda fase se seleccionó y diseñó el instrumento de evaluación identificando los indicadores fundamentales según las consultas bibliográficas efectuadas que posibilitan medir el desempeño de las

variables en estudio. En la tercera fase se realizó el análisis y procesamiento estadístico de la información obtenida, mediante la aplicación del instrumento de evaluación. Con las variables que presentaron mayores falencias se realizó la propuesta de un plan de mejoras para contribuir a la solución de los problemas que mayor efecto tienen sobre el Comportamiento Organizacional. Se concluyó que la motivación y el clima organizacional proporcionaron una puntuación de buena con un 78% y 83% respectivamente. Mientras que los principales problemas encontrados fueron que la empresa no proporciona muchas oportunidades de crecimiento económico ni profesional a los trabajadores y que no existe una cooperación mutua ni trabajo en equipo para realizar las tareas encomendadas.

Conclusiones:

- Las variables del Comportamiento Organizacional objeto de análisis en la pasteurizadora y comercializadora El Ranchito, fueron elegidas por un grupo de expertos utilizando el método de ponderación de factores y evaluadas por medio de un cuestionario constituido por 24 preguntas.
- En el diseño del instrumento de evaluación se utilizaron indicadores esenciales que permitieron medir el cumplimiento de las variables objeto de estudio según las consultas bibliográficas realizadas, en base a estas se estructuraron las preguntas del cuestionario que permitió obtener la información sobre el contexto analizado.
- Con la aplicación del instrumento de evaluación se pudo determinar que la motivación y el clima organizacional en la pasteurizadora y comercializadora El Ranchito mostró una puntuación de buena, con un 78% y 83% respectivamente. Los principales problemas encontrados: La empresa no proporciona muchas oportunidades de crecimiento económico, tampoco profesional a los trabajadores y que no existe una cooperación mutua ni trabajo en equipo para realizar las tareas encomendadas.
- Para contribuir a la solución de los problemas encontrados en la evaluación a la pasteurizadora y comercializadora El Ranchito, se hace la propuesta de un plan de mejoras que tiene tres acciones encaminadas a contribuir al mejoramiento de Comportamiento Organizacional, con su respectivo responsable y tiempo de su cumplimiento.

Análisis Crítico: De acuerdo a la investigación, el comportamiento organizacional es un elemento importante en la correcta ejecución de tareas asignadas, la actitud que poseen los

colaboradores frente al trabajo es vital para el óptimo desempeño, mejora de comunicación y obtención de resultados a favor de la empresa.

2.2 Fundamentación filosófica

El objeto de investigación está basado en el paradigma crítico propositivo, porque busca una solución a la problemática presentada y que responda a las necesidades de la organización referentes al know how y su relación con el comportamiento organizacional.

2.2.1 Fundamentación Axiológica

El desarrollo de investigación está basado en valores corporativos como la responsabilidad, el respeto, la honestidad y lealtad, sin dejar de lado los valores propios como la integridad para la obtención de resultados.

2.2.2 Fundamentación Epistemológica.

Este trabajo procura, mediante el marco teórico identificar como el know how se relaciona al comportamiento organizacional dentro del área de procesos de producción, con la finalidad de aportar a posibles soluciones que contribuyan a la mejora continua de la organización.

2.2.3 Fundamentación Ontológica.

La investigación se basa por condiciones reales que surgen dentro de la organización, por lo cual es importante hacer objeto de estudio el manejo del conocimiento en un entorno empresarial.

2.2.4 Fundamentación Psicológica

La investigación toma la corriente psicológica ya que el conocimiento (know how) estimula y activa procesos mentales derivados de la interacción entre varias personas, el marco de la organización involucra como parte fundamental el lenguaje, comportamiento y la interacción que motivan al desarrollo del aprendizaje (Vygotsky, 2001).

2.3 Fundamentación legal

Constitución de la República del Ecuador

Capítulo sexto - Derechos de libertad

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley.

Capítulo noveno - Responsabilidades

Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética.

Código de Trabajo

Capítulo IV- De Las Obligaciones Del Empleador y Del Trabajador

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado

Art. 45.- Obligaciones del trabajador. - Son obligaciones del trabajador:

Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta.

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador. - Es prohibido al trabajador:

b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;

c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;

g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa.

2.4 Categorías Fundamentales

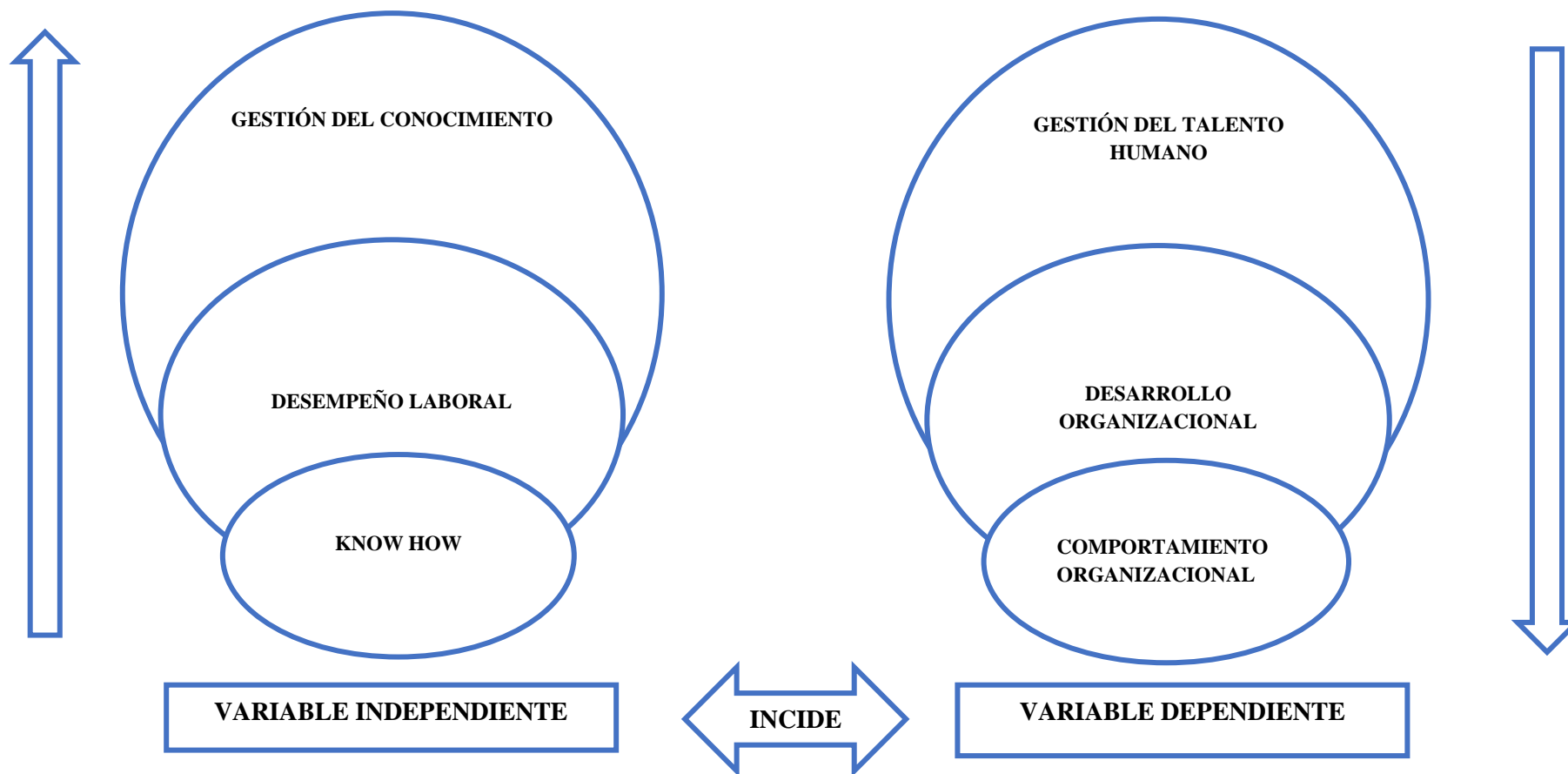


Figura N°2: Categorización de las variables

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Elaboración propia

2.4.1 Constelación de variable independiente

EL KNOW HOW

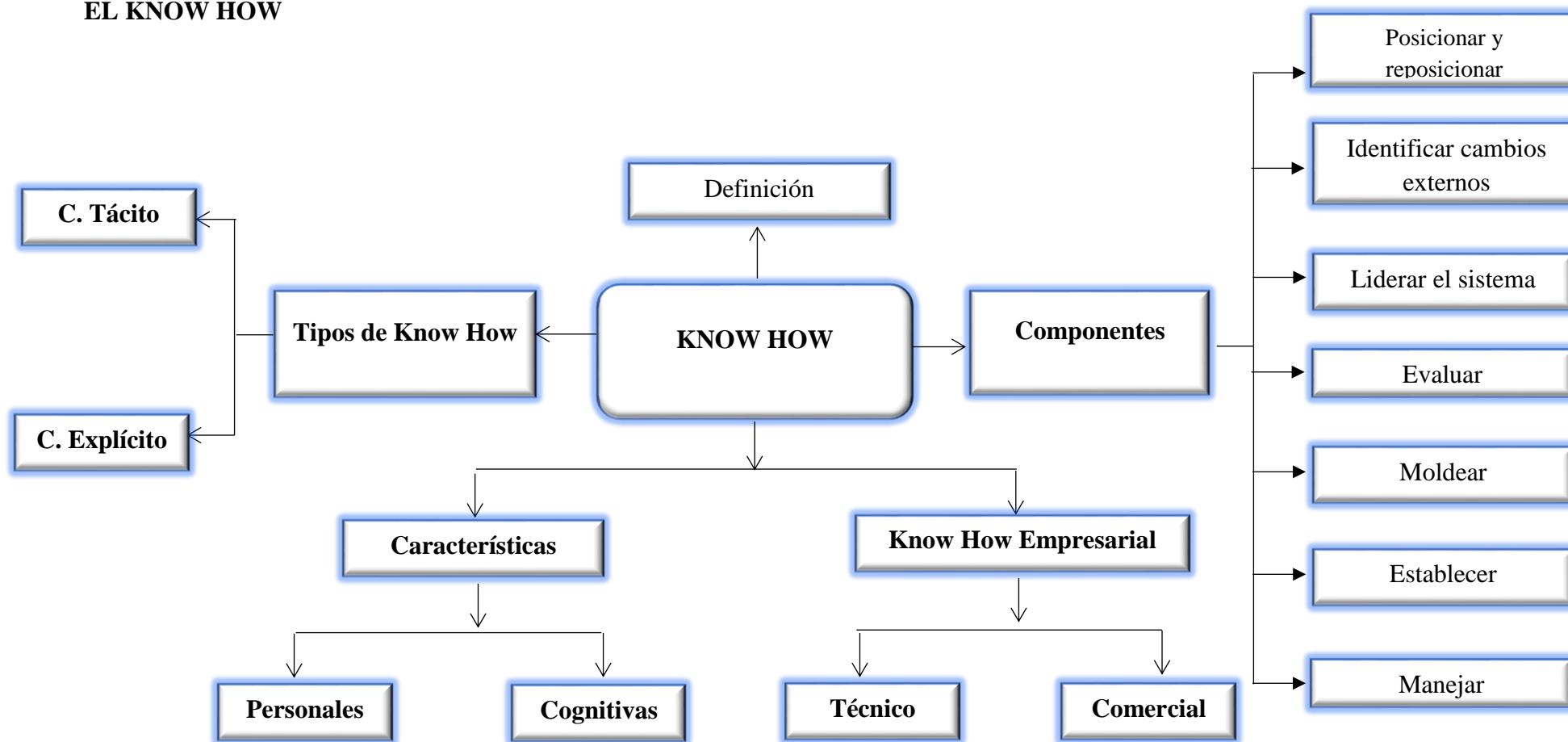


Figura N°3: Constelación variable independiente

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Elaboración propia.

2.4.2 Constelación variable dependiente

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

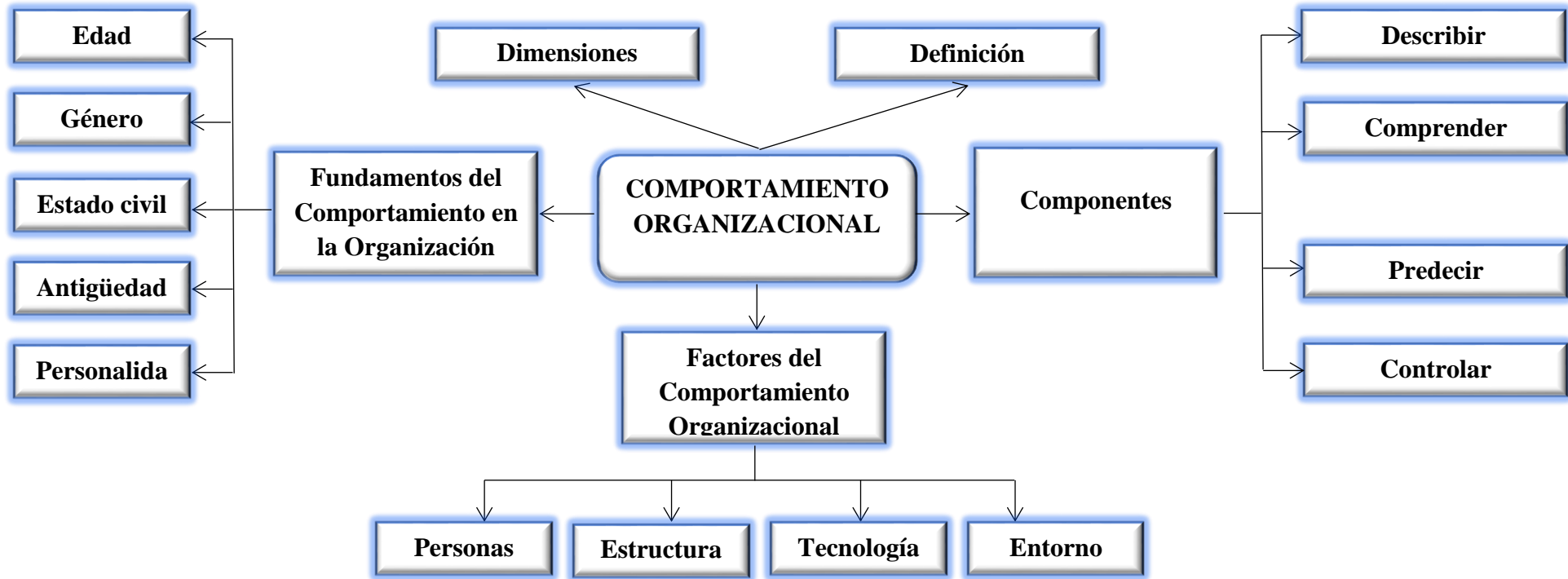


Figura N°4: Constelación variable dependiente

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Elaboración propia.

2.4.3 Categorización Variable Independiente

2.4.3.1 El Know How

Ese saber organizacional que se plantean las industrias se refiere a conocimiento en el sentido técnico, específico y especializado para realizar un proceso, empresa o industria, que tiene su base y que ha sido desarrollado a través de la experiencia de años de ejercicio cotidiano y profesional de actividad. (Alfaro , 2013)

El conocimiento adquirido y empleado en las organizaciones resulta de una combinación de experiencias y aprendizaje que se utilizan en los procedimientos empresariales.

El know how trata sobre un saber (técnico, comercial, económico) no protegido por derechos de tutela industriales, usualmente mantenido como secreto, y cuya explotación le permite al beneficiario no sólo la producción y la venta de objetos sino también otras actividades empresariales (Benavente , 2008).

El know how es un completo y amplio método que permite a las organizaciones no solo velar por el conocimiento individual, sino que permite explotar al máximo los beneficios comerciales y económicos que proporciona implementar este saber.

Tipos de Know How

Tabla N°1 Know How Tácito y Explícito

Know How Tácito y Explícito	
Tácito (Subjetivo)	Explícito (Objetivo)
Conocimiento de la experiencia (Cuerpo)	Conocimiento racional (Mente)
Conocimiento simultáneo (Aquí y ahora)	Conocimiento secuencial (Allá y entonces)
Conocimiento análogo (Práctica)	Conocimiento digital (Teoría)

Elaborado por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Nonaka y H. Takeuchi (como se citó en Sáenz, 2009)

El conocimiento tácito es difícil de manejar por ser obtenido mediante valores, experiencias y prácticas subjetivas adquiridas de factores intangibles para la organización.

El conocimiento explícito es objetivo y estructurado, este conocimiento es de fácil distribución y aplicación para quien lo comparte ya que está presente en procedimientos, manuales e información ya consolidada dentro de una organización siendo flexible y de fácil acceso para quién lo necesite.

El know how posee ocho componentes según como lo plantea Jiménez (2013):

Componentes del "Know-How".

- a) **Posicionar y reposicionar:** Encontrar para la empresa una idea central que cumpla con las exigencias de los clientes y que sirva para hacer dinero.
- b) **Identificar con precisión los cambios externos:** En un mundo complejo, identificar las tendencias para poder poner la empresa en actitud ofensiva.
- c) **Liderar el sistema social:** Unir a las personas indicadas, con los comportamientos adecuados y la información correcta para tomar decisiones mejores y más veloces y así lograr los resultados empresariales.
- d) **Evaluar a las personas:** Calibrar a las personas a partir de sus acciones, decisiones y comportamientos, y ponerlas donde encajen con las fortalezas no negociables del trabajo.
- e) **Moldear un equipo:** Lograr que líderes altamente competentes y de egos se coordinen entre sí sin tropiezos.
- f) **Establecer metas:** Determinar las metas que equilibran el potencial de la empresa con lo que puede lograr de manera realista.
- g) **Establecer prioridades certeras:** Definir la ruta y alinear los recursos, las acciones y la energía para lograr las metas.
- h) **Manejar aspectos que trascienden el mercado:** Anticiparse a las presiones sociales que el líder no controla pero que pueden afectar la empresa, y responder a ellas.

El primer componente posicionar y reposicionar, la productividad para generar ganancias es la razón por la cual las empresas emplean métodos que garanticen su permanencia en el mercado satisfaciendo necesidades del consumidor, cumplir con las exigencias de los clientes permite la estabilidad e incremento de ganancias para las organizaciones.

Identificar con precisión los cambios externos el segundo componente, la sociedad y la innovación presiona a las empresas a mejorar y desarrollar ventajas competitivas que permitan enfrentar y superar los cambios que trae la globalización.

El tercer componente liderar el sistema social, involucra a la calidad de competencias que poseen los individuos en la organización, el complemento del saber y el actuar comprende la mejora para las empresas por medida del cumplimiento de objetivos y resultados a favor que certifiquen la capacidad de una empresa.

El cuarto componente evaluar a las personas, la importancia de conseguir personas que agreguen valor al trabajo es importante para dos aspectos el cumplimiento eficiente y eficaz laboral y el comportamiento adecuado que se requiere para contribuir al progreso de una empresa.

Moldear un equipo el quinto componente, las fortalezas organizacionales se originan de ideas y aportes trascendentales de los individuos que están al frente de las direcciones que controlan los procedimientos y cumplimiento de metas.

El sexto componente establecer metas, la realidad a la que se enfrentan las organizaciones es fuerte, pero las condiciones y recursos que poseen condicionan muchas de las veces el progreso de estas, el cumplimiento de metas en estas ocasionan la necesitan adaptarse a lo que se requiere y se tiene con la única finalidad de no estancarse en el intento de desarrollo, esto se combina con el séptimo componente establecer prioridades certeras, menciona que es necesario comprender la utilidad de los recursos y acciones para lograr metas.

Manejar aspectos que trascienden el mercado, el último componente del know how, las exigencias del mercado muchas veces ponen a las organizaciones frente a situaciones que no planifican, el generar soluciones efectivas depende de la capacidad en la toma de decisiones que son responsabilidad de la persona que representa a una empresa, existen varios factores que pueden llegar a afectar el equilibrio de las organizaciones.

Las características que forman el know how según Jiménez (2013) son:

Características personales del Know-How.

- a) La ambición de lograr algo digno de reconocimiento, pero no de ganar a cualquier precio.
- b) El empuje y tenacidad para buscar, persistir y perseverar, pero no para aferrarse demasiado tiempo.
- c) La seguridad en sí mismo para sobreponerse al temor al fracaso, al temor a la respuesta o a la necesidad de caer bien a los demás y utilizar el poder con juicio, pero no para volverse arrogante y narcisista.
- d) La apertura psicológica para ser receptivo a las ideas nuevas y diferentes, pero no para cerrarse a los demás.
- e) El realismo para ver que se puede lograr en realidad.
- f) La sed de aprendizaje para continuar creciendo y mejorando los componentes del Know-how y no repetir los mismos errores.

La ambición es una característica en su medida positiva que deben poseer las personas que conforman una organización, ganar reconocimiento y una posición en el mercado depende del esfuerzo que aportan los individuos.

El empuje y tenacidad, para sobresalir y lograr diferenciación en la industria es una ventaja que ayuda a prevalecer sobre la competencia, sin embargo, la estabilidad que se logre debe ser flexible para los próximos cambios que colaboren al avance de la organización.

La seguridad en sí mismo y la apertura psicológica se complementan, con el fin de acarrear a la organización diversidad de ideas que beneficien el cumplimiento de metas a través de la seguridad de las acciones y decisiones necesarias para obtener resultados, al igual que la actitud positiva frente a los problemas y el fracaso.

El realismo como característica, permite considerar y percibir las situaciones presentes de forma concreta con el fin de enfrentarse de manera directa a lo que rodea a la organización.

La sed de aprendizaje, el conocimiento es el recurso mejor valorado dentro de la organización, el interés de educarse permite mejorar procesos e innovar en las actividades propias de las empresas que buscan la permanente mejora.

Las características cognitivas que mejoran el Know-How.

- a) Un amplio rango de actitudes para trasladarse de lo conceptual a lo específico.
- b) Un amplio ancho de banda cognitivo para asimilar un rango amplio de información y ver el panorama general.
- c) La capacidad de re encuadrar para ver las cosas desde perspectivas diferentes.

Las actitudes, el ancho de banda cognitivo y la perspectiva es un conjunto completo de características cognitivas que aportan beneficios totales a la organización, complementan el conocimiento, el manejo de información y el pensamiento lateral que van a permitir a las empresas mejorar todos y cada uno de los aspectos de los que se compone.

Know How Empresarial

Know How técnico y el Know How comercial, al inicio el Know How tuvo una connotación más industrial pero hoy en día debemos claramente indicar que existe un Know How comercial que es transmisible (Segura, 2012).

El know how técnico comprende la transmisión de conocimientos propios de las organizaciones que de manera restringida se transmiten a las personas con relación laboral, su posesión representa la confianza y la prohibición de compartir o divulgar la información concedida.

El know how comercial, corresponde a todos los procedimientos propios de la actividad de la empresa, la administración de conocimientos corresponde un elemento intelectual que cuando se desea compartir representa un valor patrimonial en beneficio del que cede la información.

2.4.3.2 Desempeño Laboral

La correcta gestión de recursos humanos garantiza acciones oportunas que contribuyen al desempeño laboral positivo, al rendimiento y conducta deseada de los colaboradores para la organización. El desempeño laboral está constituido como una herramienta que brinda información sobre el desempeño y competencias propias de los colaboradores con la finalidad de descubrir áreas de mejora continua que permitan alcanzar los objetivos de la organización (Asch, 2015).

El desempeño laboral trata de la valoración del trabajo en diversos aspectos propios de la relación laboral, mediante esto se pretende obtener resultados que permitan mostrar la realidad de la organización y el avance hacia los objetivos empresariales.

Los sistemas organizacionales, se encuentran en la constante búsqueda de fuerza de trabajo que aporte a la calidad de sus productos o servicios. Un empleado que participa de manera activa, considera su trabajo gratificante, le otorga valía a sus funciones y es reconocido, refleja un desempeño laboral adecuado y útil para la competitividad de la organización. (Robbins y Coulter, 2005).

El desempeño laboral es el resultado de factores positivos otorgados por las organizaciones, este se manifiesta de manera individual, pero es influenciado por las condiciones de trabajo, cuando las condiciones laborales son buenas la respuesta de los colaboradores es positiva y contribuye directamente al desarrollo de la organización.

Las organizaciones persiguen la calidad total en todos sus procesos para que estos representen activos tangibles e intangibles que benefician a las empresas a través del cumplimiento de objetivos planteados. El desempeño laboral da paso al cumplimiento de metas estratégicas de la organización (Mazariegos , 2015).

Las expectativas de logro empresariales son alcanzadas mediante el aporte de sus colaboradores a través del desempeño laboral, la correcta ejecución de actividades permite establecer fortalezas en la organización para dar cumplimiento a los objetivos y metas de la empresa.

Conductas que constituyen el desempeño laboral

Tabla N°2 Principales conductas que constituyen el desempeño laboral

Principales conductas que constituyen el desempeño laboral	
Desempeño de las tareas	Representa la correcta ejecución de tareas de manera responsable con el fin de contribuir a la producción de un bien o servicio de calidad.
Civismo	Se refiere a las acciones que apoyan al correcto ambiente de trabajo, como el apoyo entre compañeros, la comunicación asertiva, el trabajo en equipo y las condiciones de trabajo.

Falta de productividad	Son las acciones que afectan a la organización esto incluye las relaciones interpersonales, el ausentismo laboral y las conductas que dañen a la empresa.
------------------------	---

Elaborado por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: (Mazariegos , 2015)

2.4.3.3 Gestión del Conocimiento

La gestión del conocimiento para Davenport y Prusak, citado por Fontalvo , Quejada , y Puello (2011) “Es el flujo mixto de experiencias, valores, información de contexto, percepciones de expertos y “saber hacer” que proporcionan un marco para la evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información” (p.81)

El manejo de información en una organización se va construyendo a base de experiencias y situaciones a las que se ven expuestos los individuos que la conforman, la aplicación del conocimiento depende de los diferentes escenarios en los que se necesite su utilización, el aprendizaje obtenido permite a las organizaciones la mejora continua.

Las organizaciones fluyen mediante estrategias, políticas y la búsqueda de mejorar competencias, por esta razón en el ámbito corporativo, la gestión del conocimiento se vincula directamente a la gestión humana. La gestión humana y del conocimiento se asocia a las personas portadoras del capital humano en la organización, lo que permite materializar el aprendizaje utilizado en los distintos procedimientos de trabajo, abarcando las relaciones con clientes internos y externos, al igual que la documentación (Cuesta, 2016).

Etapas de la Gestión del Conocimiento

Tabla N°3 Etapas de la Gestión del Conocimiento

Etapas de la Gestión del Conocimiento	
a) Generación y adquisición de conocimiento	La primera etapa generación y adquisición de conocimiento, toma en cuenta el conocimiento atraído por medios internos de la organización, estos pueden ser por medio de la investigación y experimentación.
b) Transmisión del conocimiento	La transmisión del conocimiento, es un proceso que ayuda a canalizar la información requerida entre varias áreas de la organización con la finalidad de ayudar en las funciones propias de la empresa.
c) Interpretación del conocimiento	La interpretación del conocimiento, trata sobre el valor que se le otorga al nuevo conocimiento generado en la organización, la interpretación se basa en la información ya existente.
d) Aplicación del conocimiento	La última etapa aplicación del conocimiento, esta se da con el fin de generar competencias y ventaja de la organización mediante las tres etapas antes mencionadas y su objetivo es la aplicación

Elaborado por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Turner y Makhija (citados por Barrios, Olivero, y Acosta, 2017)

2.4.4 Categorización Variable Dependiente

2.4.4.1 Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional compone un campo de estudio encargado de investigar el impacto que los individuos, grupos y la estructura empresarial poseen en el comportamiento dentro de la organización, además aplica todo su conocimiento con el objeto que las organizaciones trabajen de manera eficiente (Amorós, 2007).

La organización es un conjunto de varios factores que se complementan y actúa de distintas formas sobre los individuos, los estudios del comportamiento organizacional están sincronizados con la búsqueda de objetivos que beneficien a la organización y su entorno.

Según (Robbins, 2004) En su libro Comportamiento Organizacional define “El CO se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y cómo repercute esa conducta en el desempeño de la organización”.

Según el autor el comportamiento organizacional trata de como las actitudes y/o acciones positivas y/o negativas de los individuos influyen de manera directa en el correcto ejercicio y desarrollo de la empresa, depende del comportamiento de los colaboradores el buen desempeño de la organización.

En toda organización existen diversos individuos relacionándose e interactuando entre sí, cumpliendo cada uno actividades y roles. Cada sujeto posee un comportamiento distintivo que varía acorde a las circunstancias. Estos componentes son los determinantes del comportamiento organizacional. (Alles, 2008)

El individuo como ser social, se ve inmerso en diversas situaciones donde el comportamiento cambia de acuerdo a la realidad, en las organizaciones las personas cumplen su rol de trabajadores y compañeros, en varias ocasiones los problemas derivados del trabajo o de las relaciones interpersonales actúan sobre el comportamiento de las personas en la empresa.

Dimensiones del Comportamiento Organizacional

Para Chiavenato (2009) existen varias dimensiones del Comportamiento Organizacional:

Desempeño: Es la forma en que los colaboradores cumplen con las actividades, obligaciones y funciones. El desempeño de la persona afecta al del grupo y este va a condicionar al de la organización.

Compromisos: El compromiso con la empresa disminuye el absentismo, por tanto, aumenta la fuerza laboral. El absentismo comprende a las personas que faltan a trabajar, estas pueden ser voluntarias o involuntarias.

Fidelidad: La estabilidad de las personas en las organizaciones contribuye a reducir los niveles de rotación de personal, disminuyendo el riesgo de perjudicar la eficiencia de la organización.

Satisfacción en el trabajo: Se relaciona con la calidad de vida en el trabajo, una organización exitosa procura a ser lugares gratificantes para trabajar. Es el resultado de como la persona se siente dentro de la organización, el nivel de satisfacción ayuda a retener y atraer talentos generando motivación y compromiso con el lugar de trabajo.

Ciudadanía organizacional: Grado en que el individuo de la organización goza de un conjunto de derechos políticos y civiles dentro de la comunidad, se trata del cumplimiento de objetivos con los reglamentos e iniciativa personal.

Metas del Comportamiento Organizacional

Para Amoros (2007) en su libro En busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas indica que las metas del Comportamiento Organizacional son:

Tabla N°4 Metas del Comportamiento Organizacional

Metas	Descripción
Describir	Es el modo en que se conducen las personas
Comprender	La razón de ser del comportamiento.

Predecir	La futura conducta de los individuos en la organización.
Controlar	Al menos parcialmente las actividades humanas

Elaborado por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Información obtenida a partir de “Desarrollo de Ventajas Competitivas” (Amoros , 2007).

La primera meta describir, en las organizaciones el progreso de las actividades y cumplimiento de funciones depende de la dirección de los jefes y supervisores y como ellos involucran la variable humana y la variable organizacional con el fin de obtener los resultados esperados.

La segunda meta comprender, el ámbito laboral está expuesto a varias situaciones que involucra las relaciones interpersonales con el aspecto profesional, ya sea que afecten de manera directa e indirecta a la organización el personal intenta dar soluciones, para ello es necesario entender el porqué del comportamiento o las causas que originan las acciones de respuesta.

Con la tercera meta predecir, la permanencia dentro de la organización junto con la comprensión de las situaciones que se presentan en la convivencia diaria permite a los jefes, supervisores y compañeros conocer las actitudes y comportamientos de las personas, de esto se puede predecir cuales son las personas que se comportan de manera favorable o desfavorable frente a situaciones propias de la organización.

En la última meta controlar, involucra a todos los responsables del talento humano, con el fin de hacer cumplir de forma correcta las actividades planificadas sin que intervengan problemas originados por el comportamiento de los colaboradores, desarrollar habilidades que incrementen el trabajo en equipo y coordinación de actividades.

Factores del Comportamiento organizacional

Para Delgado (2015) en su investigación de El Comportamiento Organizacional en el Desempeño Laboral menciona que existen factores determinantes:

Personas: El sistema social interno de la organización se encuentra constituido por individuos y grupos, grandes y pequeños. Existen grupos informales o extraoficiales, formales y oficiales.

La presencia de individuos dentro de la organización es vital para la obtención de resultados y ejecución de tareas, las personas son el recurso más importante en una empresa, el factor humano es el eje central que involucra el comportamiento y desarrollo de tareas.

Estructura: Es la relación formal de funciones de los individuos con la empresa. Se demandan distintos puestos de trabajo para realizar actividades en la organización.

La estructura organizacional es jerárquica, esto muestra el grado de responsabilidades que poseen los colaboradores y a donde pertenecen todas las personas que conforman una empresa, en el trabajo, la ubicación jerárquica es importante, porque de ello pueden depender los tipos de comportamiento de los trabajadores frente a la organización.

Tecnología: Recurso utilizado por los subordinados, influye en las tareas y uso contribuye al cumplimiento de procesos.

El correcto desempeño de actividades laborales depende en gran manera de los recursos asignados, el medio tecnológico actualmente es la principal herramienta utilizada que garantiza un buen desenvolvimiento en el trabajo, la tecnología es un medio que garantiza la ventaja competitiva de las organizaciones.

Entorno: Contexto del ambiente interno y externo.

El entorno empresarial es vital para el comportamiento de las personas que integren la organización, los factores que rodean la empresa se incorporan en la vida de quienes la manejan, de esto depende como la organización se desenvuelva en el macro y microambiente empresarial.

Fundamentos del Comportamiento en la Organización

Edad

Para Amorós (2007) Existen razones por las que se torna importante el tema de edad y rendimiento, éstas son:

- La creencia de que el rendimiento en el trabajo disminuye con el incremento de la edad, sin importar que esto sea verdad o no, muchas personas actúan de acuerdo a este criterio.
- La realidad es que la fuerza laboral madura es menos productiva que la joven.

Género

Para las organizaciones el género de sus colaboradores es importante, se puede encontrar diferencias significativas entre hombres y mujeres que pueden llegar a afectar el rendimiento en el trabajo, por ejemplo, el ausentismo es más notable en el personal femenino, generalmente las mujeres son las que poseen más responsabilidad por la familia y el momento que surge una emergencia son ellas las que acuden a solucionar el problema y faltan al trabajo. Aunque en ocasiones son notorias las diferencias no existen resultados que muestren que el género afecta a la satisfacción laboral.

Estado Civil

Las organizaciones siempre andan en busca de la estabilidad de su personal y disminuir sus índices de rotación, consideran que los colaboradores casados tienen poco nivel de ausencia y rotación en este tipo de personal influye la responsabilidad familiar.

Antigüedad

La relación que existe entre la antigüedad y la productividad se muestra positiva ya que se considera a la experiencia, efectiva para el cumplimiento de tareas, aunque la antigüedad puede producir la expectativa de abandonar la organización en busca de una mejor oportunidad laboral.

Personalidad

Se refiere con esto a un grupo estable de características y tendencias que determinan los puntos comunes y las diferencias en el comportamiento psicológico, refiriéndose con esto a pensamientos, sentimientos y acciones; de personas que coinciden en el tiempo, y no tan solo en el resultado de presiones sociales y biológicas del momento.

Dentro de las organizaciones los pensamientos, pueden traer comportamientos positivos mediante la aplicación de la creatividad y el análisis profundo de situaciones para favorecer a la empresa, sin embargo, cuando los pensamientos son negativos puede acarrear una serie de problemas para las empresas como la manipulación de la verdad, mala comunicación y celo profesional.

2.4.4.2 Desarrollo Organizacional

El Desarrollo Organizacional es una doctrina en las ciencias sociales, considerado como una respuesta al cambio y como una estrategia compleja estrategia, el cual cuenta con el objetivo de modificar valores, actitudes y estructura de las organizaciones, en tal aspecto que éstas tengan la posibilidad de adaptarse a nuevas situaciones direccionadas al cambio (Places, 2015).

Desde otro punto de vista según lo descrito por González (2016) el Desarrollo Organizacional considera a la organización como un ente completo con la finalidad de que el cambio sea considerablemente efectivo. En la actualidad, el cambio es realmente considerable, por esta razón, la organización debe trabajar con todas sus partes en conjunto para solucionar los problemas que se presente y así beneficiarse de las oportunidades que surjan.

Desarrollo del personal

El talento humano en la actualidad constituye un factor que añade valor a las instituciones, el valor es aún más importante cuando el conocimiento se ubica en relación del cumplimiento de objetivos de una organización. El desarrollo del personal pretende en gran parte de la capacidad que posean para beneficiar y desarrollar el conocimiento del capital humano de una empresa y uno de los procesos más adecuados para corregir conocimientos e incrementar potencialidades precisamente de capacitación y desarrollo de personal (Soria, 2018).

Generar conocimiento organizacional debe concebir como la capacidad orgánica para crear conocimientos nuevos, disgregar entre los trabajadores de una organización y concretarlos en productos, sistemas y servicios.

Cadena de valor

Conocido como un análisis del costo estratégico, en el que se implica la diferenciación de la manera en la que los “costos por unidad de una compañía se pueden comparar con los costos por unidad de los competidores claves, actividad por actividad, señalando así cuales son las actividades clave con el origen de una ventaja o desventaja de costo”(Cevallos, 2018, p.25).

En la figura N°5 se describe la cadena de valor que abarca los factores esenciales en una organización, haciendo un énfasis en las operaciones debido a que en este aspecto se desenvuelve los procesos de producción en las que se desarrolló en su totalidad el funcionamiento de una entidad.



Figura N°5 Cadena de Valor

Fuente: (Cevallos, 2018)

2.4.4.3 Gestión del Talento Humano

La Gestión del Talento Humano es la función que da la oportunidad de colaborar e interactuar eficazmente de todos los miembros de la organización, con la finalidad de lograr cada uno de los objetivos tanto organizacionales como individuales. Es un procedimiento social, complementado por grupos e individuos que dan respuesta a una estructura determinada y fundamentado al contexto de un control parcial, por medio de la aplicación de recursos y del desarrollo de actividades (Jácome, 2015)

Escobar (2017), Señala que una Gestión del Talento Humano es el medio de una adecuada utilización de los métodos del recurso humano, de forma técnica otorga mejoras e incrementa resultados, debido a que logra que los empleados incrementen su productividad, por medio del

compromiso y la motivados hacia sus puestos, aportando al logro de la eficacia en las organizaciones.

La contribución de la GTH a los trabajadores motivados y hábiles no podrá ser limitada al otorgar la oportunidad de colocar en práctica las capacidades necesarias para diseñar y plantear formas de desempeñar las funciones.

Administrar el talento humano es de vital importancia para asegurar el triunfo de las organizaciones. Poseer personas no quiere decir que necesariamente es poseer talentos. Un talento es por lo general un tipo especial de trabajador, mas no siempre todo trabajador es un talento. La persona debe contar con cualidad diferencial competitivo, el talento incluye cuatro aspectos fundamentales para una competencia individual: a) Conocimiento; b) Habilidad; c) Actitud y d) juicio (Jácome, 2015).

2.5 Hipótesis

El Know How se relaciona con el Comportamiento Organizacional de los colaboradores del área de procesos de producción de la empresa Industrias Catedral S.A de la ciudad de Ambato.

2.6 Señalamiento de variables de la hipótesis

2.6.1 Variable independiente

Know How

2.6.2 Variable dependiente

Comportamiento Organizacional

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE

La investigación propuesta tiene un enfoque cualitativo-cuantitativo, se utilizó el enfoque cualitativo ya que la investigación tiene respaldo en el marco teórico, la interpretación de criterios y experiencias y cuantitativo debido a la utilización de un software estadístico que permite analizar datos numéricos.

3.2. MODALIDADES BÁSICAS DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación bibliográfica – documental

Es la recopilación de información de estudio exclusivo de investigación y se diseñó ciertas herramientas para recabar información para obtener resultados.

3.2.2. Investigación de campo

Es de campo por que se realiza un proceso de análisis y comprensión de la realidad del problema que se presenta en el lugar donde se desarrolla la investigación.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Investigación correlacional

Se consideró la investigación correlacional ya que se procura establecer una relación entre las variables de estudio, estableciendo la relación entre la variable independiente (know how) y la variable dependiente (comportamiento organizacional).

3.3.2. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva nos permitió especificar las características más importantes del problema en estudio, en lo que concierne a su origen y desarrollo. Su objetivo fue describir el problema cómo es y cómo se manifiesta dentro de la organización.

3.3.3. Investigación explicativa

Este tipo de investigación permitió generar una explicación del porque las variables Know how y Comportamiento organizacional están relacionadas, así mismo las causas y su impacto una sobre la otra.

3.3.4. Investigación exploratoria

La investigación exploratoria aportó a la investigación en el momento de tener un acercamiento inicial al problema de estudio, permitió conocer el panorama que tiene los trabajadores sobre las variables de estudio por medio de una vivencia diría y un conversatorio con los trabajadores implicados.

3.4. POBLACIÓN

3.4.1 Población

El número de personas que van a formar parte de la investigación son 45 trabajadores que desempeñan sus funciones por más de un año en la empresa Industrias Catedral S.A en el área de procesos de producción constituida de la siguiente manera:

Tabla N°5: Población y muestra		
POBLACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CARGOS	Hombres	%
Enfundador	Hombres: 45	100%
Laminador		
Sellador		
Presero		
Ayudante de prensa		
Molinero		
Molinero de proceso		
Ayudante de molino		
Harinero		
TOTAL		

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Industrias Catedral S.A.

3.4.2 Muestra

Debido a que la población total es muy pequeña no se trabajara con muestra por ello se trabajar con el 100% de la población que son 45 colaboradores.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla N°6: Operacionalización de Variable Independiente

Variable independiente: Know How				
CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS
El know how es un conjunto de conocimientos que implica el saber hacer algo efectivamente, estos conocimientos son desarrollados por el individuo mediante la experiencia personal, profesional, programas de capacitación, actualización de conocimientos, retroalimentación, etc. Este valor intangible es aprovechado por las organizaciones con el fin de mejorar la productividad y el desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento. • Experiencia profesional • Productividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento técnico • Difusión del conocimiento • Desarrollo del conocimiento 	<p>¿Considera que para realizar su trabajo es importante adquirir conocimientos de manera continua?</p> <p>Aplicación de conocimientos</p> <p>¿El conocimiento técnico para realizar sus actividades es considerado importante para Industrias Catedral S.A?</p> <p>¿Sus compañeros comparten con usted información para desarrollar su trabajo?</p> <p>¿Existen programas para mantener y mejorar los conocimientos de los colaboradores?</p> <p>¿Me mantienen informado del desempeño en mi trabajo?</p>	<p>Técnicas</p> <p>Conversatorio</p> <p>Entrevista</p> <p>Instrumento</p> <p>Encuesta</p> <p>Evaluación del desempeño</p>

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Industrias Catedral S.A.

Tabla N°7: Operacionalización de Variable Dependiente

Variable Dependiente: Comportamiento organizacional				
CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS
El CO es una disciplina que estudia el comportamiento de los individuos y grupos en la organización al igual que la influencia que presentan en la satisfacción laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Individuo • Grupos • Organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción laboral • Relaciones Interpersonales • Condiciones laborales 	<p>¿Qué nivel de satisfacción siento con el material, tecnología e información que dispongo para realizar mi trabajo?</p> <p>¿Con qué frecuencia siento satisfacción con el espacio de trabajo y tecnología que dispongo para realizar mis actividades?</p> <p>¿Con qué frecuencia las relaciones interpersonales son positivas dentro del trabajo?</p> <p>¿Cuándo se plantean cambios en la organización usted está de acuerdo con estos?</p> <p>¿Las condiciones laborales me motivan a continuar en la organización?</p> <p>¿Me preocupa mi situación actual en la empresa?</p>	<p>Técnica</p> <p>Entrevista</p> <p>Instrumento</p> <p>Encuesta</p>

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Industrias Catedral S.A.

3.6. RECOLECCIÓN DE LAS VARIABLES

La información que se obtenga para la presente investigación se recopilará mediante las técnicas de entrevista, conversatorios y cuestionario aplicado directamente a los colaboradores de la empresa Industrias Catedral S.A. del área de Procesos de Producción.

Tabla N°8: Recolección de Información

Preguntas Básicas	Explicación
1.- ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2.- ¿De qué personas u objeto?	Personal operativo de la empresa Industrias Catedral S.A. del área de Procesos de Producción.
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Matriz de Operacionalización de variables
4.- ¿Quién?	Lizbeth Estefanía Guamanquispe Ramos
5.- ¿A quiénes?	Personal operativo de la empresa Industrias Catedral S.A. del área de Procesos de Producción.
6.- ¿Cuándo?	10 meses a partir de la aprobación en la empresa
7.- ¿Dónde?	Industrias Catedral S.A
8.- ¿Cuántas veces?	Una vez
9.- ¿Cómo? ¿Qué técnicas de recolección?	Cuestionario, entrevista, análisis documental
10.- ¿Con qué?	Cuestionario estructurado, evaluación del desempeño

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Industrias Catedral S.A.

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Luego de haber obtenido la información requerida mediante la encuesta estructurada y el análisis de la evaluación del desempeño se procesará los datos a fin de presentar los resultados

si el know how se relaciona con el comportamiento organizacional de los colaboradores del área de procesos de producción de Industrias Catedral S.A de la ciudad de Ambato.

Procesamiento:

- Elección del instrumento para la recolección de la información.
- Aplicación de la encuesta y la encuesta en el personal de la empresa Industrias Catedral S.A de la ciudad de Ambato.
- Análisis de la dimensión aplicación de conocimientos de la evaluación del desempeño implementada en la organización.
- Procesamiento de los datos obtenidos en el programa IBM SPSS
- Estudio estadístico

Análisis:

La investigación realizara el siguiente proceso de análisis:

- Análisis crítico de la información obtenida.
- Interpretación de resultados
- Elaboración de conclusiones y recomendaciones

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se ha aplicado como metodología de recolección de información, la encuesta, la cual va dirigida a 45 colaboradores del área de procesos de producción de Industrias Catedral S.A.; inicialmente se ha realizado un conversatorio con el gerente de la empresa, en lo posterior se ha cumplido con la socialización de la encuesta explicando la estructura; el documento consta de 14 preguntas 3 sociodemográficas, 5 para la variable independiente y 6 para la variable dependiente; se ha estructurado las preguntas con un fundamento teórico técnico para sustentar la información recogida en la encuesta. Además se procedió a realizar un análisis documental de la evaluación del desempeño, donde se recabó información correspondiente a la variable independiente, específicamente enfocada a la dimensión de aplicación de conocimientos.

La encuesta que se aplicará nos proporcionará la información necesaria para determinar el conocimiento que poseen los colaboradores y analizar el comportamiento organizacional; las cuales tendrán como alternativas de respuesta:

Tabla N°9 Opciones de respuesta - Encuesta

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Las preguntas establecidas para la encuesta son claras para que exista una mayor comprensión por parte del lector y los resultados sean verídicos ya que de esta forma podremos determinar la verdadera causa del problema; en caso de no existir claridad o comprensión en la encuesta el investigador apoyará para brindar facilidad.

El análisis de la evaluación del desempeño permitió identificar que la organización evalúa el conocimiento dentro del área estudiada, por tal razón se procedió a recolectar la información requerida.

APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS:

Tenga en cuenta las decisiones del empleado cuando no ha recibido instrucciones de trabajo detalladas.

Tabla N°10 Aplicación de conocimientos

INSUFICIENTE	DEFICIENTE <input type="checkbox"/>	REGULAR <input type="checkbox"/>	BUENO <input type="checkbox"/>	ÓPTIMO <input type="checkbox"/>
Siempre toma decisiones incorrectas	Con frecuencia se equivoca.	Demuestra sensatez razonable en	Resuelve los problemas normalmente.	Resuelve los problemas de excelente

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

La dimensión del conocimiento inmersa en la evaluación del desempeño se la ha valorado con una escala tipo Likert de 5 opciones, cada una de ellas con la respectiva explicación del nivel identificado.

Posterior a la aplicación de la encuesta y a la recolección de información en la evaluación del desempeño, se procederá a realizar la tabulación de los resultados obtenidos.

Una vez tabulados los resultados se ha elaborado las tablas de datos y gráficos estadísticos correspondientes a cada pregunta establecida en la encuesta, para esto usaremos el programa IBM SPSS, finalmente se ha realizado el respectivo análisis e interpretación de resultados.

A continuación, presentamos el análisis y la interpretación de cada una de las preguntas:

Pregunta N°1: Indique a que rango de edad pertenece.

Tabla N°11: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18-25 años	14	31	31	31
26-30 años	13	29	29	60
31-35 años	8	18	18	78
36-40 años	6	13	13	91
41 años en adelante	4	9	9	100
Total	45	100	100	

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Industrias Catedral S.A

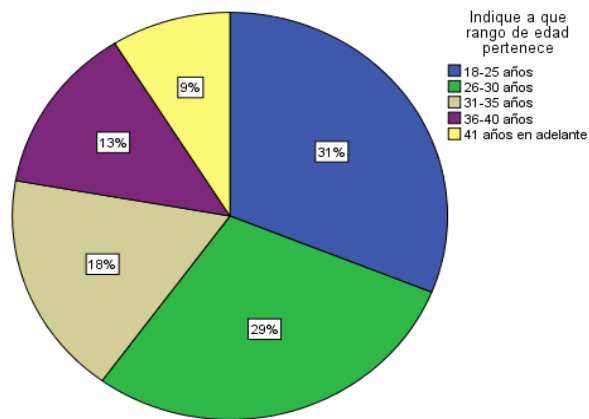


Figura N°6: Resultados porcentuales pregunta 1

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Encuesta

Análisis

De 45 colaboradores que representa al 100% de la población aplicadas las encuestas tenemos: del rango de edad de 18 a 25 años, corresponde al el 31%; entre 26 a 30 años corresponde al 29% se encuentra; 18% tiene entre 31 a 35 años; el 13% está entre 36 a 40 años y sólo el 9% tiene de 41 años en adelante

Interpretación

Existe preferencia por el personal joven, debido a que poseen la fuerza laboral necesaria para el área de trabajo, sin embargo la adaptabilidad al puesto y al manejo de maquinaria es tardía, porque no presentan la experiencia necesaria. (García Sedeño, Barbero García , Ávila Carretero , y García Tejera, 2003).

Pregunta N°2 ¿Cuánto tiempo trabaja en Industrias Catedral SA?

Tabla N°12: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1 año	7	16	16	16
2 años-3años	13	29	29	44
4 años-5 años	7	16	16	60
6 años-10 años	10	22	22	82
11 años en adelante	8	18	18	100
Total	45	100	100	

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Industrias Catedral S.A

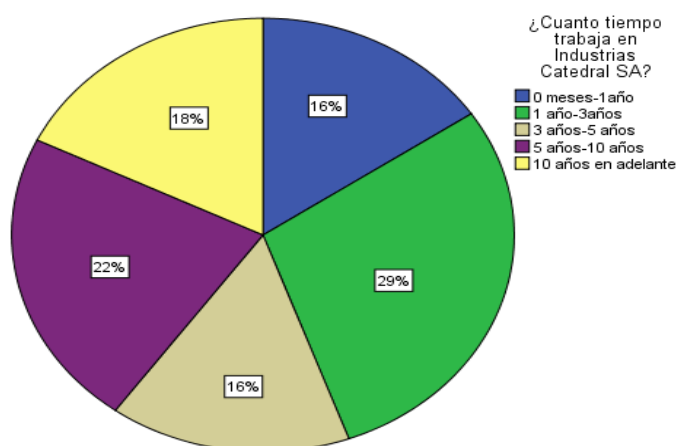


Figura N°7: Resultados porcentuales pregunta 2

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Encuesta

Análisis

De 45 colaboradores que representa al 100% de la población aplicadas las encuestas tenemos: el 16% de los encuestados trabaja entre 0 meses a 1 año; el 29% trabaja de a año a 3 años; 16% labora entre 3 y 5 años; 22% labora entre 5 a 10 años y el 18% trabaja más de 10 años en la organización

Interpretación

La organización no ha incluido el plan de carrera dentro de sus procedimientos, por tanto, no existe una estrategia que garantice el desarrollo de una trayectoria profesional y permanencia de los colaboradores, aumentando la probabilidad de rotación y pérdida de recursos empleados para la contratación (Dolan , Valle Cabrera, Jackson, y Schuler, 2007).

Pregunta N°3 Indique su estado civil.

Tabla N° 13: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero	8	18	18	18
Casado	23	51	51	69
Viudo	2	4	4	73
Divorciado	3	7	7	80
Unión de Hecho	9	20	20	100
Total	45	100	100	

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Industrias Catedral S.A

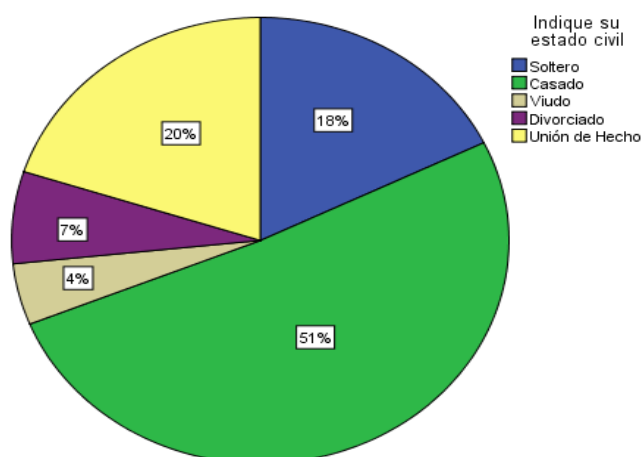


Figura N°8: Resultados porcentuales pregunta 3

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Encuesta

Análisis

De 45 colaboradores que representa al 100% de la población aplicadas las encuestas tenemos: el 51% del personal encuestado está casado; el 20% se encuentra en unión de hecho; el 18% está soltero; 7% está divorciado y mientras que el 4% son viudos.

Interpretación

Los colaboradores buscan el bienestar familiar, para ello es necesario cumplir con la satisfacción de varias necesidades de forma progresiva, los deseos presentes de la vida cotidiana de los colaboradores son un medio para conseguir cubrir necesidades y obligaciones que mantienen con sus familias (Maslow, 1954).

Pregunta N°4 ¿Considera que para realizar su trabajo es importante adquirir conocimientos de manera continua?

Tabla N°14: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 4

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	29	64	64	64
Casi Siempre	11	24	24	89
Algunas Veces	2	4	4	93
Casi Nunca	2	4	4	98
Nunca	1	2	2	100
Total	45	100	100	

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Industrias Catedral S.A

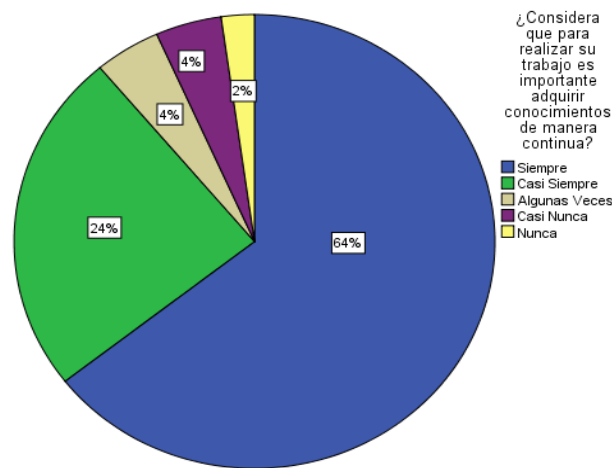


Figura N°9: Resultados porcentuales pregunta 4

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Encuesta

Análisis

De 45 colaboradores que representa al 100% de la población aplicadas las encuestas tenemos: el 64% de los encuestados considera que para realizar su trabajo siempre es importante adquirir conocimientos de manera continua; un 24% manifiesta que casi siempre; el 4% manifiestan que algunas veces; un 4% casi nunca; mientras que el 2.22% establece que nunca.

Interpretación

La ejecución del trabajo implica aprendizaje continuo, permitiendo a los colaboradores descubrir intereses y habilidades que aumenten su expectativa por encontrar oportunidades de ascenso que los ayuden a crecer profesionalmente dentro de la organización y que contribuyan a sus aspiraciones y objetivos personales (Russell, 1991).

Pregunta N°5 ¿El conocimiento técnico para realizar sus actividades es considerado importante para Industrias Catedral S.A?

Tabla N°15: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 5

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	2	4	4	4
Casi Siempre	4	9	9	13
Algunas Veces	5	11	11	24
Casi Nunca	25	56	57	80
Nunca	9	20	20	100
Total	45	100	100	

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Industrias Catedral S.A

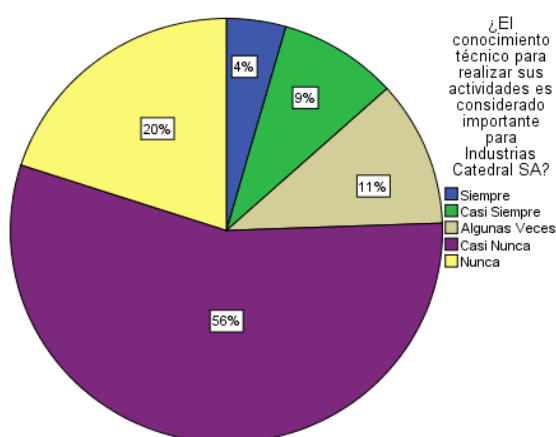


Figura N°10: Resultados porcentuales pregunta 5

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Encuesta

Análisis

De 45 colaboradores que representa al 100% de la población aplicadas las encuestas tenemos: el 56% de los encuestados encuentra que la organización casi nunca considera importante el conocimiento técnico que el personal posee para realizar sus actividades; el 20% considera que nunca; un 11% manifiesta que algunas veces; 9% encuentra que casi siempre y mientras que un 4% declara que siempre.

Interpretación

La organización no posee un plan de capacitación, que ayude al desarrollo profesional y tampoco lo considera una estrategia empresarial que contribuya a generar ventaja competitiva a través de los conocimientos y capacidades de sus colaboradores, a pesar que esto garantice una mano de obra competitiva y la mejora de calidad en los productos (Russell, 1991).

Pregunta N°6 ¿Sus compañeros comparten con usted información para desarrollar su trabajo?

Tabla N°16: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 6

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	2	4	4	4
Casi Siempre	13	29	29	33
Algunas Veces	10	22	22	56
Casi Nunca	18	40	40	96
Nunca	2	4	4	100
Total	45	100	100	

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Industrias Catedral S.A

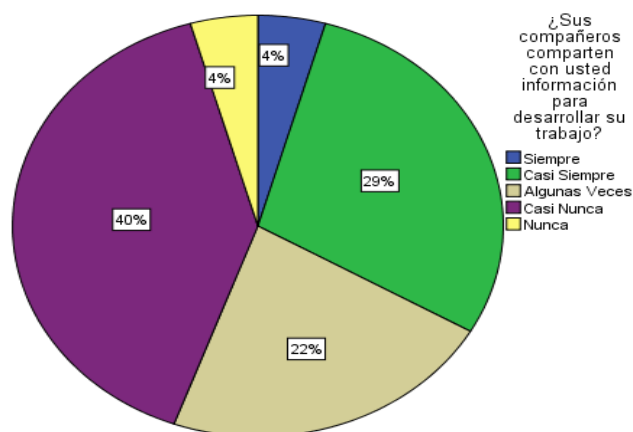


Figura N°11: Resultados porcentuales pregunta 6

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Encuesta

Análisis

De 45 colaboradores que representa al 100% de la población aplicadas las encuestas tenemos: el 40% del personal manifiesta que sus compañeros casi nunca comparten información para desarrollar su trabajo; 29% comenta que casi siempre; un 22% considera que algunas veces comparten información; un 4% encuentra que nunca y el 4% determina que siempre.

Interpretación

En la organización no tiene establecido un procedimiento de trabajo funcional para la socialización de información que oriente a los colaboradores en las actividades que van a realizar, sin embargo, el compartir información entre los trabajadores es irregular debido a que existe recelo profesional, esto produce la mala ejecución del trabajo (Young y Peñalver, 1998).

Pregunta N°7 ¿Con que frecuencia siento satisfacción al desarrollar mi trabajo?

Tabla N°17: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 7

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	3	7	7	7
Casi Siempre	8	18	18	24
Algunas Veces	10	22	22	47
Casi Nunca	24	53	53	100
Total	45	100	100	

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Industrias Catedral S.A

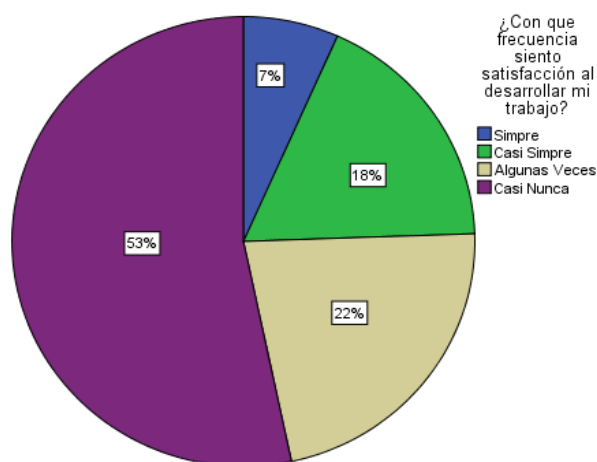


Figura N°12: Resultados porcentuales pregunta 7

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Encuesta

Análisis

De 45 colaboradores que representa al 100% de la población aplicadas las encuestas tenemos: el 53% de la población manifiesta que casi nunca siente satisfacción al desarrollar su trabajo; el 22% comenta que algunas veces; el 18% determina que casi siempre; el 7% siempre y ningún encuestado manifestó que nunca.

Interpretación

Las condiciones laborales a las que se encuentran expuestas los colaboradores son inadecuadas, la organización no proporciona un ambiente apropiado para desenvolverse como individuo y profesional, estas condiciones causan insatisfacción laboral, lo que pone en riesgo la ejecución del trabajo (Alderfer, 1969).

Pregunta N°8 ¿Con que frecuencia las relaciones interpersonales son positivas dentro del trabajo?

Tabla N°18: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 8

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	1	2	2	2
Casi Siempre	11	24	24	27
Algunas Veces	9	20	20	47
Casi Nunca	23	51	51	98
Nunca	1	2	2	100
Total	45	100	100,0	

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Industrias Catedral S.A

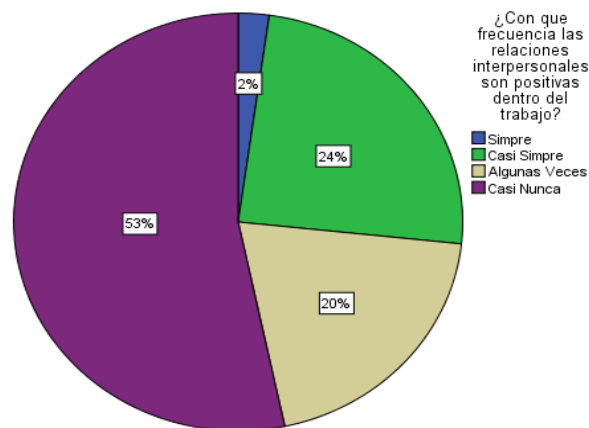


Figura N° 13: Resultados porcentuales pregunta 8

Elaborador por: Lizbeth Estefanía Guamanquispe Ramos

Fuente: Encuesta

Análisis

De 45 colaboradores que representa al 100% de la población aplicadas las encuestas tenemos: el 2 % de los encuestados considera que las relaciones interpersonales dentro del trabajo son siempre positivas; el 24 % expresa que casi siempre lo son; el 20% indica que algunas veces encuentra positivas a las relaciones interpersonales en el trabajo y, por último; el 53% considera que casi nunca son positivas.

Interpretación

Entre los colaboradores existe un comportamiento hostil, envidia y recelo profesional; las malas relaciones, falta de liderazgo, procedimientos de socialización e inducción, y grupos de trabajo provoca inconformidad en el clima y comportamiento organizacional, lo que ocasiona que haya incumplimiento en la producción y el abandono del trabajo inesperado (Chiavenato, 1999).

Pregunta N°9 ¿Qué nivel de satisfacción siento con el material, tecnología o información que dispongo para realizar mi trabajo?

Tabla N°19: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 9

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nula	1	2	2	2
Baja	37	82	82	84
Media	3	7	7	91
Buena	3	7	7	98
Excelente	1	2	2	100
Total	45	100,0	100,0	

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Industrias Catedral S.A

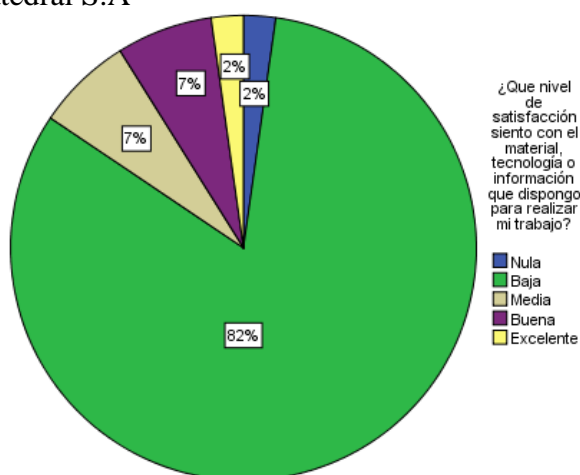


Figura N°14: Resultados porcentuales pregunta 9

Elaborador por: Lizbeth Estefanía Guamanquispe Ramos

Fuente: Encuesta

Análisis

De 45 colaboradores que representa al 100% de la población aplicadas las encuestas tenemos: el 2 % de los encuestados expresa que siente nula satisfacción con el material, tecnología e información que dispone para realizar sus labores; el 7 % manifiesta que es media; otro 7 % indica que es buena; un 82% siente baja satisfacción y; el 2% siente baja satisfacción.

Interpretación

El sobreesfuerzo en el desempeño de las actividades normales, sumado a la inadecuada utilización de la maquinaria, material de trabajo y la escasez de información, indica que por parte de la organización existe desinterés y descuido por los colaboradores; lo que repercute en una bajo desempeño de trabajo, de calidad (Alderfer, 1969).

Pregunta N°10 ¿Cuándo se plantean cambios en la organización usted está de acuerdo con estos?

Tabla N°20: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 10

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	1	2	2	2
Casi Siempre	1	2	2	4
Algunas Veces	3	6	7	11
Casi Nunca	32	71	71	82
Nunca	8	18	18	100
Total	45	100	100	

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Industrias Catedral S.A

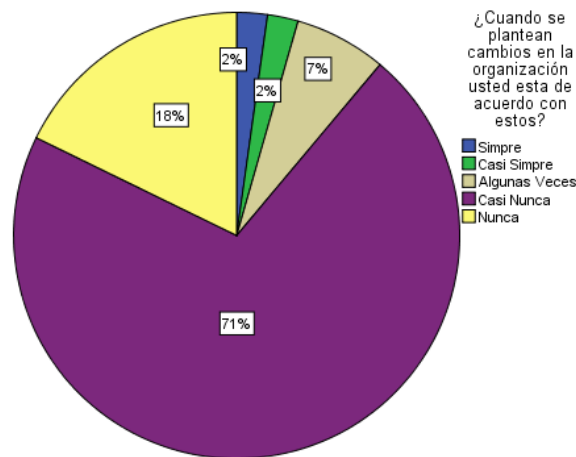


Figura N°15: Resultados porcentuales pregunta 10

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Encuesta

Análisis

De 45 colaboradores que representa al 100% de la población aplicadas las encuestas tenemos: el 71% de los encuestados respondió que casi nunca está de acuerdo con los cambios que plantea la organización; el 18% manifiesta que nunca está de acuerdo; un 7% establece que algunas veces están de acuerdo; el 2% casi siempre y el 2% restante siempre.

Interpretación

La resistencia al cambio es notoria en los colaboradores de la organización quienes presentan una fuerza restrictiva causada por un sentimiento de amenaza o miedo, provocando la permanecía del status quo y por ende estancamiento a nivel individual, profesional y organizacional (Guizar, 1998).

Pregunta N°11 ¿Existen programas para mantener y mejorar los conocimientos de los colaboradores?

Tabla N°21: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 11

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	1	2	2	2
Algunas Veces	5	11	11	13
Casi Nunca	37	82	82	96
Nunca	2	4	4	100
Total	45	100	100	

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Industrias Catedral S.A

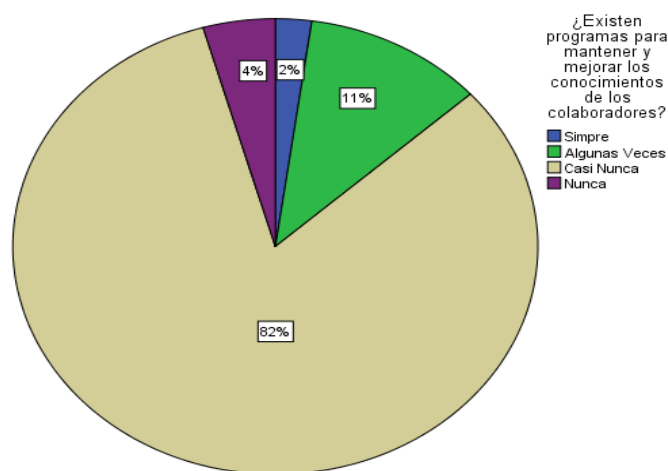


Figura N°16: Resultados porcentuales pregunta 11

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Encuesta

Análisis

De 45 colaboradores que representa al 100% de la población aplicadas las encuestas tenemos: un 82% manifiesta que casi nunca existen programas que ayuden a mejorar los conocimientos de los colaboradores; un 11% algunas veces; el 4% menciona que nunca y el 2% estipula que siempre, ningún encuestado manifiesta que casi siempre existan este tipo de programas.

Interpretación

El escaso interés que tiene la organización en desarrollar programas de capacitación, refleja el poco valor que se le asigna al conocimiento que poseen los colaboradores, influyendo en la satisfacción, motivación laboral y en el comportamiento del área de trabajo, perjudicando directamente a la empresa (Alderfer, 1969).

Pregunta N°12 ¿Me mantienen informado del desempeño en mi trabajo?

Tabla N°22: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 12

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Siempre	3	7	7	7
Algunas Veces	4	9	9	16
Casi Nunca	33	73	73	89
Nunca	5	11	11	100
Total	45		100	100

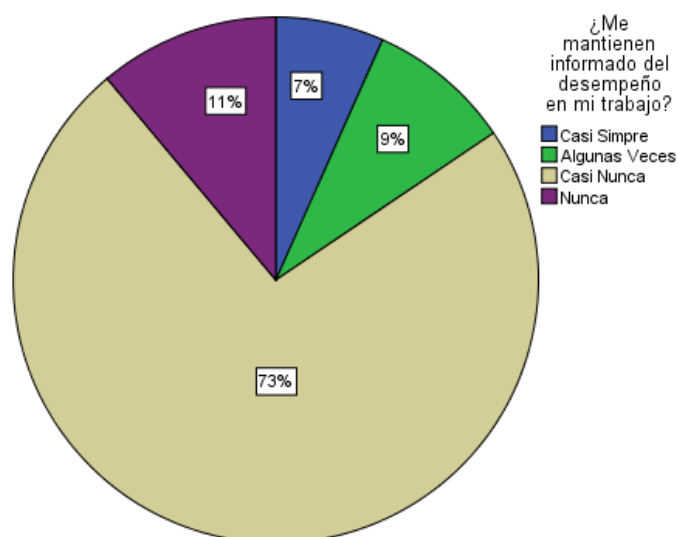
Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Industrias Catedral S.A

Figura N°17: Resultados porcentuales pregunta 12

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Encuesta



Análisis

De 45 colaboradores que representa al 100% de la población aplicadas las encuestas tenemos: el 73% de los colaboradores expresa que casi nunca les mantienen informados de su desempeño; el 11% comenta que nunca; un 9% manifiesta que algunas veces; el 7% establece que casi siempre y ningún colaborador expresó que siempre.

Interpretación

Se puede notar que los colaboradores necesitan que se les informe sobre su desempeño en los procedimientos de trabajo; trabajar con una evaluación del desempeño informal y la falta de socialización de los mismos genera ambigüedad sobre la percepción del trabajo impidiendo mejorar en la ejecución de sus labores y potencializar el rendimiento. (Sánchez y Calderón , 2012).

Pregunta N°13 ¿Las condiciones laborales me motivan a continuar en la organización?

Tabla N°23: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 13

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	1	2	2	2
Casi Siempre	2	4	4	7
Algunas Veces	3	7	7	13
Casi Nunca	39	87	87	100
Total	45	100	100	

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Industrias Catedral S.A

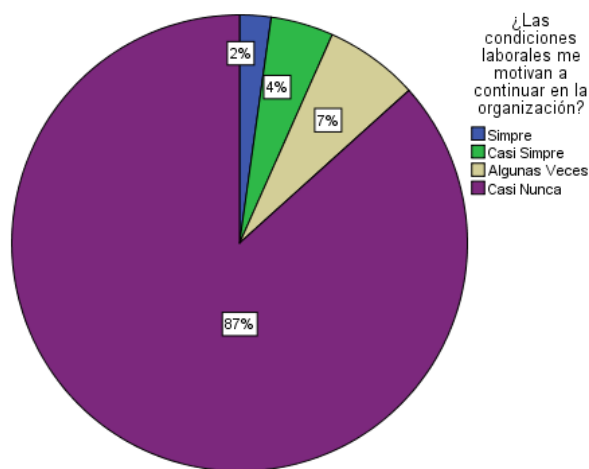


Figura N°18: Resultados porcentuales pregunta 13

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Encuesta

Análisis

De 45 colaboradores que representa al 100% de la población aplicadas las encuestas tenemos: un 87% de los encuestados manifiestan que casi nunca las condiciones del trabajo les motivan a continuar en la organización; el 7% que casi siempre; un 4% expresan que casi siempre y el 2% comenta que siempre, 0 colaboradores expresan nunca.

Interpretación

La condiciones laborales inadecuadas a las que se exponen los colaboradores de la organización influye en el comportamiento organizacional debido al cansancio provocado y las condiciones de la empresa, que probablemente influiría en la estabilidad del personal y el aumento de la rotación (Alderfer, 1969).

Pregunta N°14 ¿Me preocupa mi situación actual en la empresa?

Tabla N°24: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 14

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	5	11	11	11
Casi Siempre	31	69	69	80
Algunas Veces	7	16	16	96
Casi Nunca	2	4	4	100
Total	45	100	100	

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Industrias Catedral S.A

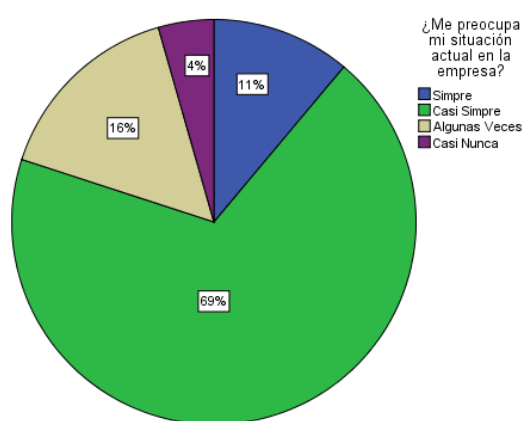


Figura N°19: Resultados porcentuales pregunta 14

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Encuesta

Análisis

De 45 colaboradores que representa al 100% de la población aplicadas las encuestas tenemos: el 69% manifiesta que casi siempre se encuentran preocupados por su situación dentro de la organización; un 16% algunas veces; el 11% siempre se encuentra preocupado; un 4% expresa que casi nunca y mientras que ningún encuestado expresa que nunca le preocupa su situación en la empresa.

Interpretación

Existen factores determinantes en la empresa como; las malas relaciones interpersonales, falta de reconocimiento, inadecuadas condiciones de trabajo y el poco interés en capacitar que generan preocupación entre los colaboradores, afectan el desarrollo de sus labores, comportamiento y rendimiento laboral lo que en el colaborador genera sentimientos de incertidumbre sobre su estabilidad dentro de la organización (Alderfer, 1969).

Aplicación de conocimientos

Tabla N° 25: Resultado de la dimensión aplicación de conocimientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insuficiente	1	2	2	2
Deficiente	18	40	40	42
Regular	9	20	20	62
Bueno	12	27	27	89
Optimo	5	11	11	100
Total	45	100,0	100,0	

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Industrias Catedral S.A

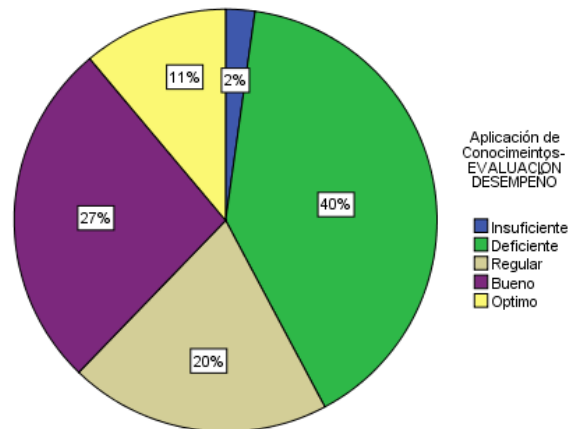


Figura N°20 Resultados porcentuales pregunta 14

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Encuesta

Análisis

De 45 colaboradores que representa al 100% de la población aplicadas las encuestas tenemos: el 2% tiene un nivel insuficiente; un 11% Óptimo; el 20% nivel regular; un 27% bueno y un 40% un nivel deficiente en la aplicación de conocimientos.

Interpretación

Se puede determinar que el nivel deficiente predomina en los colaboradores del área de procesos de producción, presumiendo que la aplicación de conocimientos tácitos no cumple con los niveles esperados.

4.2 Verificación de hipótesis

Para la verificación de la hipótesis se relacionó las dos variables, el know how y el comportamiento organizacional, a través de la prueba estadística Tau-b de Kendall y con la utilización del programa estadístico SPSS.

Al trabajar con variables ordinales se utilizó la Tau-b de Kendall, pues esta es una medida no paramétrica de la correlación para variables que se caracterizan por estar ordenadas que tiene en consideración los empates. El signo del coeficiente indica la dirección de la relación y su valor absoluto indica la fuerza de la relación. Los valores mayores indican que la relación es más estrecha. Los valores posibles van de -1 a 1, pero un valor de -1 o +1 sólo se puede obtener a partir de tablas cuadradas.

4.2.1 Modelo Lógico

H₀= (Hipótesis nula): El Know how NO se relaciona con el Comportamiento Organizacional de los colaboradores del área de procesos de producción de la empresa Industrias Catedral S.A de la ciudad de Ambato.

H₁= (Hipótesis alternativa): El Know how se relaciona con el Comportamiento Organizacional de los colaboradores del área de procesos de producción de la empresa Industrias Catedral S.A de la ciudad de Ambato.

4.2.2 Prueba de verificación de hipótesis

Para la comprobación de la hipótesis analizamos las dimensión de la evaluación del desempeño dirigida a la aplicación de conocimientos. En cuanto al comportamiento organizacional se tomó la pregunta N°9 de la encuesta aplicada a los colaboradores enfocada a la satisfacción laboral.

Nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia de 0.05 con un margen de error de 5% con lo que se verificara la hipótesis del presente trabajo

Tabla N°26: Conocimiento tácito / Satisfacción laboral tabulación cruzada

Recuento		¿Qué nivel de satisfacción siento con el material, tecnología o información que dispongo para realizar mi trabajo? Satisfacción laboral					Total
		Nula	Baja	Media	Buena	Excelente	
Aplicación de Conocimiento tácito	Insuficiente	0	1	0	0	0	1
	Deficiente	1	17	0	0	0	18
	Regular	0	6	3	0	0	9
	Bueno	0	9	0	3	0	12
	Optimo	0	4	0	0	1	5
Total		1	37	3	3	1	45

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: SPSS

Tabla N° 27: Pruebas no paramétricas

Medidas simétricas						
		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.	
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,308	,097	2,473	,013	
N de casos válidos		45				
a. No se supone la hipótesis nula.						
b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.						

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: SPSS

El valor obtenido en la casilla Aprox. Sig. es de 0,013 y al ser menor de 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Al obtener un valor menos a 0,05 podemos afirmar que el know how si se relaciona con el comportamiento organizacional de los colaboradores del área de procesos de producción de la empresa Industrias Catedral S.A.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.2. CONCLUSIONES

- Mediante la recolección de información de una encuesta estructurada, la verificación de datos en la evaluación del desempeño y ejecución de la prueba estadística Tau-b de Kendall, se pudo analizar que existe relación entre el know how y el comportamiento organizacional de los colaboradores del área de procesos de producción de Industrias Catedral S.A.
- En el área de procesos de producción se pudo identificar que el nivel de conocimientos tácitos (know how), no es el adecuado ya que el 40% de los colaboradores se encuentran en un nivel deficiente y el 20% posee un nivel regular de aplicación de conocimientos, dificultando la adaptabilidad del nuevo personal y el desarrollo de actividades que comprometen la calidad del trabajo.
- Mediante las entrevistas mantenidas con los trabajadores y el análisis de la encuesta aplicada en el área de procesos de producción se logró conocer que el nivel de satisfacción laboral es bajo por lo que el ambiente laboral no se considera propicio y afecta al comportamiento de los colaboradores.
- El tema establecido para la investigación es apropiado para la redacción del artículo académico.

5.1 RECOMENDACIONES

- Para mejorar los conocimientos de los colaboradores se recomienda implementar un plan de acción, donde se incluya métodos de trabajo, conversatorios, capacitaciones e inducciones al personal nuevo y a todos los integrantes de la organización, es decir a jefes y colaboradores con la finalidad de contribuir positivamente al área de trabajo.
- Se recomienda implementar un procedimiento formal adecuado para la socialización de información requerida para el puesto y al alcance de todos los colaboradores, realizando el respectivo seguimiento que garantice la calidad de la información impartida, mediante el desarrollo de un plan de capacitación apropiado para los colaboradores del área.
- Se sugiere fortalecer la satisfacción del personal mediante un plan de acción que incluya capacitaciones de trabajo en equipo y adecuadas relaciones interpersonales mediante la gestión de gerencia general y talento humano con el propósito de mejorar la calidad de vida de los colaboradores en la organización.
- Al dar inicio a una investigación con el know how y el comportamiento organizacional, se abre muchas opciones de investigación, debido a esto es importante profundizar las variables de investigación o a su vez optar por considerar otras variables, resultados o conclusiones que desencadenen la presente investigación.

BIBLIOGRAFÍA

- Alderfer, C. (1969). Una prueba empírica de una nueva teoría de las necesidades humanas
Comportamiento organizacional y desempeño humano. *Asociación Americana de Psicología*, 142-175.
- Alfaro , M. (2013). El Know How y su a}Aplicación Práctica en el Contrato de Franquicia.
Revista Judicial, 42. Obtenido de <http://www.corteidh.or.cr/tablas/r31084.pdf>
- Alles, M. (2008). *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de gestion por competencias* . Buenos Aires: Granica.
- Alvarado, H. (2017). *Comportamiento organizacional un enfoque administrativo*. México: Patria.
- Amoros , E. (Enero de 2007). *Comportamiento Organizacional En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Chiclayo: USAT. Obtenido de USAT: https://cursoco.weebly.com/uploads/3/9/6/9/3969131/comportamiento_organizacional.pdf
- Amorós, E. (2007). Obtenido de httpscursoco.weebly.comuploads39693969131comportamiento_organizacional.pdf
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Perú: USAT.
- Amorós, E. (2007). *USAT*. Obtenido de USAT: httpscursoco.weebly.comuploads39693969131comportamiento_organizacional.pdf
- Amorós, E. (Enero de 2007). *USAT Escuela de Economía*. Obtenido de https://cursoco.weebly.com/uploads/3/9/6/9/3969131/comportamiento_organizacional.pdf
- Amorós, E. (Enero de 2007). *USAT Escuela de Economía*. Obtenido de https://cursoco.weebly.com/uploads/3/9/6/9/3969131/comportamiento_organizacional.pdf

- Asch, J. (2015). La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura. *fidélitás* , 14.
- Barrios, K., Olivero , E., y Acosta , J. (Enero de 2017). *Research Gate*. Obtenido de Research Gate: https://www.researchgate.net/profile/Julio_Cesar_Acosta-Prado/publication/325367105_Gestion_del_Conocimiento_y_Capacidad_de_Innovacion_Modelo_Sistemas_y_Aplicaciones/links/5b081b8d0f7e9b1ed7f2e0db/Gestion-del-Conocimiento-y-Capacidad-de-Innovacion-Modelo-
- Benavente , H. (2008). EL CONTRATO DE KNOW HOW O DE PROVISIÓN DE CONOCIMIENTOS TÉCNICOS: ASPECTOS A SER CONSIDERADOS PARA SU NORMATIVA. *Redalyc*, 46.
- Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid: UNED.
- Catedral, I. (2018). *informacion empresarial*. Ambato: Industrias Catedral S.A.
- Chiang , M., Martín , M., y Núñez , A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* . Madrid: Universidad Pontificia Comillas .
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México, D.F.: McGrawHill.
- Código de Trabajo. (21 de agosto de 2018). *LEXISFINDER*. Obtenido de <http://www.lexis.com.ec/wp-content/uploads/2018/09/CODIGO-DEL-TRABAJO.pdf>
- Código Orgánico Integral Penal. (febrero de 2014). *Código Orgánico Integral Penal*. Obtenido de https://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CEDAW/Shared%20Documents/ECU/INT_CEDAW_ARL_ECU_18950_S.pdf
- Constitución de la República del Ecuador . (octubre de 2008). *Defensoría del Pueblo* . Obtenido de <http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/638/1/NN-001-Constituci%C3%B3n.pdf>
- Cuesta, A. (2016). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DEL CONOCIMIENTO*. Ecoe Ediciones .

- Delgado, L. (2015). *Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato : <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/19917/1/.Luc%C3%ADa%20Yuley%20Delgado%20Valencia.pdf>
- Dolan , S., Valle Cabrera, R., Jackson, S., y Schuler, R. (2007). *La gestión de los recursos humanos Como atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación.* . Madrid: McGrawHill.
- Duarte, S., Aguirre, J., y Jarquín , G. (2014). Factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa ADARA S.A. *Revista electrónica de investigación en Ciencias Económicas*, 20-33.
- Esquivel Valverde, Á. F., León Robaina , R., y Castellanos Pallerols, G. M. (2017). Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. *Retos de la Dirección*, 11(2), 56-72.
- Esquivel, Á., León, R., y Castellanos, G. (2017). Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. *Retos de la Dirección*, 11(2), 56-72.
- Fontalvo , T., Quejada , R., y Puello, J. (2011). La gestión del conocimiento y los procesos de mejoramiento. *Dimens empres*, 80-87.
- García Sedeño, M., Barbero García , M., Ávila Carretero , I., y García Tejera, M. (2003). La motivación laboral de los Jóvenes en su primer empleo. *Psicothema*, 109-113.
- Guizar, R. (1998). Desarrollo organizacional principios y aplicaciones. *Revista de Ciencias Sociales*, 8-14.
- Jiménez Chomba, G. C. (2013). *Universidad Autónoma de Perú*. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/134>
- Jiménez Chomba, S. (2013). *Universidad Autónoma del Perú* . Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/134>
- Jiménez, G. (2013). *Universidad Autónoma de Perú*. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/134>

- Jiménez, M., y Periañez, C. (2001). *Administración y dirección*. Madrid: McGraw-Hill.
- Maslow, A. (1954). *Motivación y personalidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Mazariegos, M. (Marzo de 2015). *Universidad Rafael Landívar*. Obtenido de Universidad Rafael Landívar: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Molina, L., Briones, Í., y Arteaga, H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 498-510.
- Payán Rodríguez, C. F. (noviembre de 2011). *La propiedad inmaterial*. Obtenido de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/propin/article/view/3006>
- Pérez de Maldonado, I. (2016). Satisfacción laboral y comportamientos organizacionales. *Revista interamericana de psicología ocupacional*, 7-24.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Education.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Russell, J. (1991). *Career Development Interventions in Organizations Journal of Vocational Behavior*. Elsevier.
- Sáenz, P. (2009). GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN PYMES: ¿QUÉ ASPECTOS CUENTAN? *Revista Investigación y Desarrollo*, 18.
- Sánchez, J., y Calderón, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *SciELO*, 54-82.
- Segura, R. (2012). EL CONTRATO DE KNOW HOW Y LICENCIA DEL KNOW HOW. *El Foro*, 48-49.
- Vygotsky. (2001). Enfoque Sociocultural. *Redalyc*, 44.
- Wigodski, J. (07 de 14 de 2010). *Metología de la investigación*. Obtenido de Población y muestra: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Young, E., y Peñalver, O. (1998). *Manual del director de recursos humanos*. Madrid: Vedor.

ARTÍCULO CIENTÍFICO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE: PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD: PRESENCIAL

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Psicólogo
Industrial**

TEMA:

**“LA RELACIÓN ENTRE EL KNOW HOW Y EL COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL, ANÁLISIS ORGANIZACIONAL EN
INDUSTRIAS CATEDRAL S.A.”**

AUTOR: Guamanquispe Ramos Lizbeth Estefanía

TUTOR: Ing. Mg. Rommel Santiago Velasteguí Hernández

Ambato – Ecuador

2018-2019

“EL KNOW HOW Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL: ANÁLISIS ORGANIZACIONAL EN INDUSTRIAS CATEDRAL S.A.”

*The relationship between the Know How and the organizational behavior,
organizational analysis Industrias Catedral S.A.*

Estefanía Guamanquispe ¹

¹iguamanquispe9354@uta.edu.ec, Universidad Técnica de Ambato (UTA). Campus
Académico “Huachi” Av. de los Chasquis 180207, Ambato, Ecuador

RESUMEN

La implementación de técnicas de manejo de información ha empezado a surgir en organizaciones a nivel mundial, con la finalidad de mantener una adecuada protección de la información y una correcta ejecución de tareas. El Know How el saber hacer busca fomentar un conocimiento en aspectos técnicos, económicos y comerciales a nivel organizacional y administrativo dentro de una institución como técnica de manejo de información, de igual manera, el comportamiento organizacional busca determinar el impacto de la estructura organizacional, individuos y grupos dentro de la institución. La presente investigación tiene el objetivo de conocer si el know how se relaciona con el comportamiento organizacional, se cuenta con una metodología de un enfoque cualitativo con una modalidad de campo y de revisión bibliográfica documental y con un tipo de investigación descriptiva y explicativa. Se obtiene resultados donde la organización no aporta al desarrollo de conocimiento de los miembros de la misma, así como, el comportamiento organizacional no cuenta con aspectos positivos que aporte a la satisfacción laboral, de esta forma, se determina por medio de la prueba no paramétrica Tau-b de Kendall que existe relación entre know how y el comportamiento organizacional.

Palabras claves: Know How; Comportamiento Organizacional; Satisfacción laboral; Organización.

ABSTRACT

The implementation of techniques to information management have begun to arise in organizations around the world, with the finality of maintain an adequate protection of

information and a correct execution of tasks. The Know How seek foment a knowledge in technical, economic, and commercial aspects in a level organizational and administrative within an institution like technique to information management, at the same time, the organizational behavior seeks determined the impact of the organizational structure, individuals and groups within of the institution. The present investigation aims at understanding if the Know How is related with the organizational behavior, the investigation has a methodology with a qualitative focus with a modality of field and a revision documentary bibliographical and with a kind of descriptive and explicative. It gets results where the organization doesn't contribute to develop the knowledge of the collaborators and the organizational behavior doesn't have positive aspects to the work satisfaction, in this way, it determines through to the non-parametric Kendall Tau-b test square that exist relation between know how and the organizational behavior.

Keywords: Know How; Organizational Behavior; Organization; Work Satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La globalización realizó muchos cambios a nivel mundial en áreas administrativas y operativas de las organizaciones, la implementación de métodos innovadores que garanticen la eficiencia y buenas técnicas de manejo de información han sido acogidas alrededor de todo el mundo con el fin de garantizar la correcta ejecución de tareas y la protección de información relevante para las empresas. El know how significa además de “saber hacer” o “saber cómo”, donde se fomenta un conocimiento económico, comercial y técnico que permite por medio de su aplicación a nivel administrativo y organizacional Hembert Stumpf, citado por (Payán Rodríguez, 2011)

Charan, R citado por Jiménez Chomba (2013) expresa; El Know-how diferencia a un líder en relación al buen desempeño generando resultados.

Es el sello distintivo de aquéllos que saben qué es lo que hacen, aquéllos que ayudan a acumular valor intrínseco de largo alcance y aquéllos que logran metas de corto plazo. El know how es la fuente del conocimiento y el núcleo del progreso organizacional, la información manejada dentro de las empresas posee un gran valor, el saber transmitir y potencializar el conocimiento es lo que diferencia a una organización que no prospera en el mercado de una organización líder en el mercado (p.35).

Ese saber organizacional que se plantean las industrias se refiere a conocimiento en el sentido técnico, específico y especializado para realizar un proceso, empresa o industria, que tiene su base y que ha sido desarrollado a través de la experiencia de años de ejercicio cotidiano y profesional de actividad. (Alfaro , 2013). El conocimiento adquirido y empleado en las organizaciones resulta de una combinación de experiencias y aprendizaje que se utilizan en los procedimientos empresariales donde se identifica en el desempeño laboral.

La correcta gestión de recursos humanos garantiza acciones oportunas que contribuyen al desempeño laboral positivo, al rendimiento y conducta deseada de los colaboradores para la organización. El desempeño laboral está constituido como una herramienta que brinda información sobre el desempeño y competencias propias de los colaboradores con la finalidad de descubrir áreas de mejora continua que permitan alcanzar los objetivos de la organización (Asch, 2015). Al obtener un rendimiento óptimo y fomentar conductas positivas dentro de la organización, se generará satisfacción organizacional para los miembros de la institución.

La satisfacción laboral es una derivación de factores y condiciones positivas presentes en la organización como: transmisión de conocimientos, planes de capacitación, sistemas de salarios y recompensas, relaciones interpersonales, planes de comunicación, planes de carrera y otros que contribuyan a la satisfacción de los colaboradores.

La satisfacción en el trabajo es el resultado de varios comportamientos y actitudes que un colaborador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. (Chiang , Martín , y Núñez , 2010). La organización es un conjunto de varios factores que se complementan y actúa de distintas formas sobre los individuos, los estudios del comportamiento organizacional están sincronizados con la búsqueda de objetivos que beneficien a la organización y su entorno.

En toda organización existen diversos individuos relacionándose e interactuando entre sí, cumpliendo cada uno con actividades y roles. Cada sujeto posee un comportamiento distintivo que varía acorde a las circunstancias. Estos componentes son los determinantes del comportamiento organizacional. (Alles, 2008)

El comportamiento organizacional compone un campo de estudio encargado de investigar el impacto que los individuos, grupos y la estructura empresarial poseen en el comportamiento dentro de la organización, además aplica todo su conocimiento con el objeto que las organizaciones trabajen de manera eficiente (Amorós, 2007).

Know How

El conocimiento adquirido y empleado en las organizaciones resulta de una combinación de experiencias y aprendizaje que se utilizan en los procedimientos empresariales.

El know how trata sobre un saber (técnico, comercial, económico) no protegido por derechos de tutela industriales, usualmente mantenido como secreto, y cuya explotación le permite al beneficiario no sólo la producción y la venta de objetos sino también otras actividades empresariales (Benavente , 2008). Es un completo y amplio método que permite a las organizaciones no solo velar por el conocimiento individual, sino que permite explotar al máximo los beneficios comerciales y económicos que proporciona implementar este saber. El know how cuenta con diversos componentes, ver tabla 1.

Tabla N°1 Componentes del Know How

Componente	Referencia
Posicionar y reposicionar	Idea central que cumpla con las exigencias de los clientes y que sirva para hacer dinero
Identificar con precisión los cambios externos	Colocar a la empresa en una actitud ofensiva
Liderar el sistema social	Unir a las personas indicadas, con los comportamientos adecuados y la información correcta
Evaluar a las personas	Calibrar a las personas a partir de sus acciones, decisiones y comportamientos, y ponerlas donde encajen con las fortalezas
Moldear un equipo	Lograr que líderes competentes
Establecer metas	Determinar las metas que equilibran el potencial de la empresa
Establecer prioridades certeras	Definir la ruta y alinear los recursos, las acciones y la energía para lograr las metas
Manejar aspectos que trascienden el mercado	Anticiparse a las presiones sociales que el líder no controla

Fuente: Información obtenida a partir de “Plan de Know-How para el desarrollo del área comercial en las MYPES de LIMA SUR - 2012” (Jiménez G. , 2013)

Elaborado por: Guamanquispe, E. (2018)

Existen varias características que aportan o dificultan el proceso de Know-How como son: a) ambición; b) empuje y tenacidad; c) seguridad en sí mismo; d) apertura psicológica; e) realismo; f) sed de aprendizaje, así como también existe la presencia de características cognitivas que mejoran el Know-How como es: a) amplio rango de actitudes; b) amplio ancho de banda cognitivo y c) capacidad de re encuadrar aspectos que permitirán a la empresa mejorar cada aspecto que la compone (Jiménez G. , 2013).

El Know How se diferencia por dos tipos el técnico y comercial, donde el know how técnico comprende la transmisión de conocimientos propios de las organizaciones que de manera restringida se transmiten a las personas con relación laboral y el know how comercial, corresponde a todos los procedimientos propios de la actividad de la empresa (Segura, 2012).

Tabla N°2 Know How Tácito y Explícito

Know How Tácito y Explícito	
Tácito (Subjetivo)	Explícito (Objetivo)
Conocimiento de la experiencia (Cuerpo)	Conocimiento racional (Mente)
Conocimiento simultáneo (Aquí y ahora)	Conocimiento secuencial (Allá y entonces)
Conocimiento análogo (Práctica)	Conocimiento digital (Teoría)

Elaborado por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Nonaka y H. Takeuchi (como se citó en Sáenz, 2009)

Los sistemas organizacionales, se encuentran en la constante búsqueda de fuerza de trabajo que aporte a la calidad de sus productos o servicios. Un empleado que participa de manera activa, considera su trabajo gratificante, le otorga valía a sus funciones y es reconocido, refleja un desempeño laboral adecuado y útil para la competitividad de la organización. (Robbins y Coulter, 2005).

El desempeño laboral es el resultado de factores positivos otorgados por las organizaciones, este se manifiesta de manera individual, pero es influenciado por las condiciones de trabajo, cuando las condiciones laborales son buenas la respuesta de los colaboradores es positiva y contribuye directamente al desarrollo de la organización. Las expectativas de logro empresariales son alcanzadas mediante el aporte de sus colaboradores a través del desempeño laboral, las correctas ejecuciones de actividades permiten establecer fortalezas en la organización para dar cumplimiento a los objetivos y metas de la empresa, se genera la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es considerada como una respuesta positiva emocional dirigida al puesto de trabajo donde el resultado adecuado es cuando el puesto de trabajo permite cumplir las necesidades laborales del miembro de la empresa, donde la satisfacción laboral es considerado el componente de la felicidad, lo que ocasiona que los empleados satisfechos laboralmente obtienen un mejor desempeño (Arias Gallegos y Arias Cáceres, 2014). Las personas establecidas correctamente al puesto de trabajo serán personas satisfechas con la organización, donde se suele diferenciar la motivación por medio de los factores extrínsecos e intrínsecos.

Comportamiento Organizacional

El individuo como ser social, se ve inmerso en diversas situaciones donde el comportamiento cambia de acuerdo a la realidad, en las organizaciones las personas cumplen su rol de trabajadores y compañeros, en varias ocasiones los problemas derivados del trabajo o de las relaciones interpersonales actúan sobre el comportamiento de las personas en la empresa.

Según Robbins (2004) el comportamiento organizacional trata de como las actitudes y/o acciones positivas y/o negativas de los individuos influyen de manera directa en el correcto ejercicio y desarrollo de la empresa, depende del comportamiento de los colaboradores el buen desempeño de la organización, donde se expresa las metas del comportamiento organizacional, ver tabla 2.

Tabla N°3 Metas del Comportamiento Organizacional

Meta	Descripción
Describir	Es el modo en que se conducen las personas
Comprender	La razón de ser del comportamiento.
Predecir	La futura conducta de los individuos en la organización.
Controlar	Al menos parcialmente las actividades humanas

Fuente: Información obtenida a partir de “Comportamiento Organizacional En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas” (Amoros , 2007)

Elaborado por: Guamanquispe, E. (2018)

Al conocer sobre las metas del comportamiento organizacional, es necesario profundizar en los aspectos que conlleva las metas. La primera meta describir se centra en el progreso de las actividades y cumplimiento de funciones depende de la dirección de los jefes y supervisores; el comprender involucra las relaciones interpersonales con el aspecto profesional, ya sea que afecten de manera directa e indirecta a la organización el personal intenta dar soluciones. Predecir por medio de la convivencia diaria permite a los jefes, supervisores y compañeros conocer las actitudes y comportamientos y por ultimo controlar responsables del talento humano, con el fin de hacer cumplir de forma correcta las actividades planificadas.

El comportamiento organizacional está determinado por factores del desempeño laboral como es la constitución del sistema social interno de la organización (personas), se mantiene una formal de funciones de los individuos con la empresa (estructura), es indispensables los recursos para el cumplimiento de procesos (tecnología) y uno de los factores más importantes el ambiente tanto externo como interno (entorno), (Delgado, 2015).

Todos los procesos organizacionales tienen el fin de establecer un enfoque apropiado a la empresa. Involucra, el establecimiento de un sistema de aprendizaje continuo de la organización, implantación de un sistema de gestión de calidad, y la cooperación activa de todos los colaboradores (Esquivel, León, & Castellanos, 2017).

Una variable como es el comportamiento organizacional se encuentra fundamentado en varios aspectos como es:

Para Amorós, USAT (2007), el rendimiento en el trabajo disminuye con el incremento de la edad, donde la población menos productiva es la fuerza laboral madura, por otro lado, el género abarca diferencias entre hombres y mujeres que pueden llegar a afectar el rendimiento en el trabajo.

Otra fundamentación es el estado civil donde los colaboradores casados tienen poco nivel de ausencia y rotación en este tipo de personal influye la responsabilidad familiar, de igual manera otro punto importante la antigüedad se aprecia la experiencia y al finalizar los fundamentos se considera a la personalidad donde se verifica las características y tendencias que determinan los puntos comunes y las diferencias en el comportamiento psicológico.

Etapas de la Gestión del Conocimiento

Tabla N°4 Etapas de la Gestión del Conocimiento

Etapas de la Gestión del Conocimiento	
a) Generación y adquisición de conocimiento	La primera etapa generación y adquisición de conocimiento, toma en cuenta el conocimiento atraído por medios internos de la organización, estos pueden ser por medio de la investigación y experimentación.
b) Transmisión del conocimiento	La transmisión del conocimiento, es un proceso que ayuda a canalizar la información

	requerida entre varias áreas de la organización con la finalidad de ayudar en las funciones propias de la empresa.
c) Interpretación del conocimiento	La interpretación del conocimiento, trata sobre el valor que se le otorga al nuevo conocimiento generado en la organización, la interpretación se basa en la información ya existente.
d) Aplicación del conocimiento	La última etapa aplicación del conocimiento, esta se da con el fin de generar competencias y ventaja de la organización mediante las tres etapas antes mencionadas y su objetivo es la aplicación

Elaborado por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Turner y Makhija (citados por Barrios, Olivero, y Acosta, 2017)

METODOLOGÍA

La investigación es en base a un enfoque cualitativo debido a que se analiza la naturaleza del problema, es decir las razones mismas del know how, el comportamiento y manifestaciones de las personas que integran el problema de investigación, se cuenta con una modalidad de campo y de revisión bibliográfica documental y con un tipo de investigación descriptiva y explicativa.

La investigación fue enfocada al área de procesos de producción de Industrias Catedral S.A.

Se realizó una socialización dirigida a los colaboradores del área descrita donde se explicó lo pretende conocer y cuál es el objetivo de la encuesta estructura que se va a aplicar.

Al haber finalizado la socialización se procedió a la aplicación del instrumento, al concluir el proceso de toma de datos se realiza el análisis de las variables de estudio de forma individual, por consiguiente, identificar una diferencia significativa para relacionar las variables y determinar si existe una relación representativa, datos que se describen a continuación.

En el presente trabajo se utilizó técnicas como el conversatorio y la entrevista; mediante la aplicación de una encuesta estructurada como instrumento de evaluación a 45 miembros de la organización pertenecientes al área de procesos de producción siendo el 100% personas de

género masculino que van en rangos de edad de 18-25 años; 26-30 años; 31-35 años; 36-40 años y de 41 años en adelante.

En primera instancia se ha realizado un conversatorio con el gerente de la empresa, en lo posterior se aplicó una encuesta estructurada que consta de 14 preguntas 2 sociodemográficas; 5 dirigidas al análisis del Know How donde se buscó identificar la importancia de conocimiento en la empresa, como se comparte la información con los colaboradores; por último 6 interrogantes establecidas para el análisis del comportamiento organizacional donde se pretende analizar la satisfacción laboral, condiciones laborales y las relaciones interpersonales.

Para conocer si existe relación entre el Know how y el Comportamiento Organizacional de los colaboradores de la empresa Industrias Catedral S.A, se utilizó la prueba estadística Tau-b de Kendall, donde se relaciona cada variable de estudio por medio de la representación de las preguntas destacadas de la encuesta aplicada, las preguntas son seleccionadas debido a las respuestas diferencias de los resultados obtenidos.

RESULTADOS

Aplicada la metodología propuesta por el investigador, se presentan los siguientes resultados del Kwon How y el comportamiento organizacional:

Por el área de trabajo donde desempeñan las funciones y por los rangos de edad de los colaboradores se dice que el conocimiento es muy importante para realizar las actividades, sin embargo, se ven limitados por que el trabajo es rutinario, por la poca accesibilidad que la empresa proporciona para que el conocimiento sea compartido, por el celo profesional, presentándose la empresa como un sistema mecánico por las características presentadas.

Se realizó un análisis descriptivo sobre el Know How en la empresa INDUSTRIAS CATEDRAL S.A, donde se enfoca en conocer la importancia de adquirir conocimientos dentro de la organización, así como también la transferencia de información entre miembros de la organización para el desarrollo profesional.

Tabla N°3: Resultados estadísticos porcentuales pregunta 9

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nula	1	2	2	2
Baja	37	82	82	84
Media	3	7	7	91

Buena	3	7	7	98
Excelente	1	2	2	100
Total	45	100,0	100,0	

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Industrias Catedral S.A

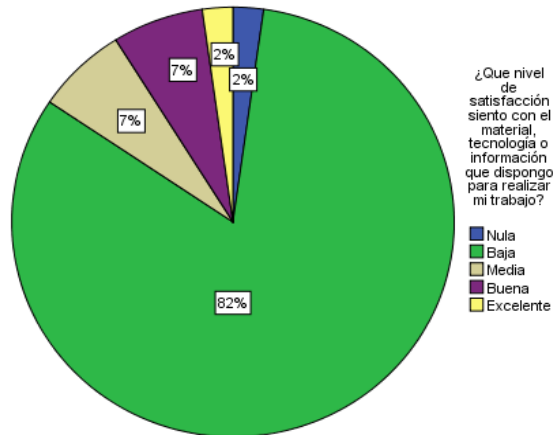


Figura N°1: Resultados porcentuales pregunta 9

Elaborador por: Lizbeth Estefanía Guamanquispe Ramos

Fuente: Encuesta

De 45 colaboradores que representa al 100% de la población aplicadas las encuestas tenemos: el 2 % de los encuestados expresa que siente nula satisfacción con el material, tecnología e información que dispone para realizar sus labores; el 7 % manifiesta que es media; otro 7 % indica que es buena; un 82% siente baja satisfacción y; el 2% siente baja satisfacción.

El sobreesfuerzo en el desempeño de las actividades normales, sumado a la inadecuada utilización de la maquinaria, material de trabajo y la escasez de información, indica que por parte de la organización existe desinterés y descuido por los colaboradores; lo que repercute en una bajo desempeño de trabajo, de calidad (Alderfer, 1969).

Para conocer sobre el know how en la institución se analizó la dimensión de aplicación de conocimientos, por esta razón se describen los resultados a continuación.

Tabla N°4: Resultado de la dimensión aplicación de conocimientos

	Frecuencia	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Insuficiente	1	2	2	2
Deficiente	18	40	40	42
Regular	9	20	20	62
Bueno	12	27	27	89
Optimo	5	11	11	100
Total	45	100,0	100,0	

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Industrias Catedral S.A

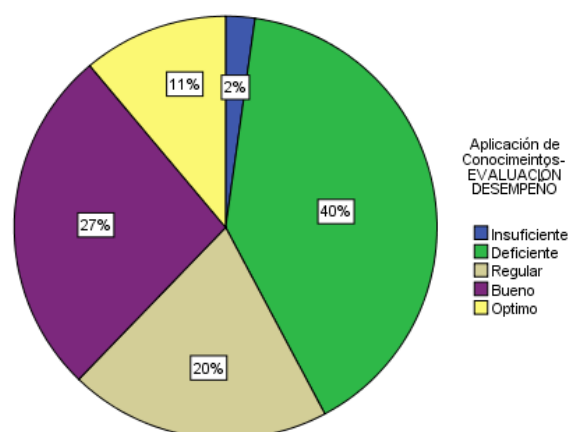


Figura N°2: Resultados porcentuales pregunta 14

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: Encuesta

De 45 colaboradores que representa al 100% de la población aplicadas las encuestas tenemos: el 2% tiene un nivel insuficiente; un 11% Óptimo; el 20% nivel regular; un 27% bueno y un 40% un nivel deficiente en la aplicación de conocimientos. Se puede determinar que el nivel deficiente predomina en los colaboradores del área de procesos de producción, presumiendo que la aplicación de conocimientos tácitos no cumple con los niveles esperados.

Para conocer la relación entre las variables de estudio, el know how y el comportamiento organizacional, se realizó la prueba estadística Tau-b de Kendall y con la utilización del programa estadístico SPSS.

Al trabajar con variables ordinales se utilizó la Tau-b de Kendall, pues esta es una medida no paramétrica de la correlación para variables que se caracterizan por estar ordenadas que tiene en consideración los empates. El signo del coeficiente indica la dirección de la relación y su

valor absoluto indica la fuerza de la relación. Los valores mayores indican que la relación es más estrecha. Los valores posibles van de -1 a 1, pero un valor de -1 o +1 sólo se puede obtener a partir de tablas cuadradas.

Tabla N°5: Conocimiento tácito / Satisfacción laboral tabulación cruzada

Recuento

		¿Qué nivel de satisfacción siento con el material, tecnología o información que dispongo para realizar mi trabajo? Satisfacción laboral					Total
		Nula	Baja	Media	Buena	Excelente	
Aplicación de	Insuficiente	0	1	0	0	0	1
Conocimiento tácito	Deficiente	1	17	0	0	0	18
	Regular	0	6	3	0	0	9
	Bueno	0	9	0	3	0	12
	Optimo	0	4	0	0	1	5
Total		1	37	3	3	1	45

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: SPSS

Tabla N°6: Pruebas no paramétricas

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,308	,097	2,473	,013
N de casos válidos		45			

a. No se supone la hipótesis nula.

Elaborador por: Guamanquispe, E. (2018)

Fuente: SPSS

El valor obtenido en la casilla Aprox. Sig es de 0,013 y al ser menor de 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Al obtener un valor menos a 0,05 podemos afirmar que el know how si se relaciona con el comportamiento organizacional de los colaboradores del área de procesos de producción de la empresa Industrias Catedral S.A.

CONCLUSIÓN

Mediante la recolección de información de una encuesta estructurada, la verificación de datos en la evaluación del desempeño y ejecución de la prueba estadística Tau-b de Kendall, se pudo analizar que existe relación entre el know how y el comportamiento organizacional de los colaboradores del área de procesos de producción de Industrias Catedral S.A.

En el área de procesos de producción se pudo identificar que el nivel de conocimientos tácitos (know how), no es el adecuado ya que el 40% de los colaboradores se encuentran en un nivel deficiente y el 20% posee un nivel regular de aplicación de conocimientos, dificultando la adaptabilidad del nuevo personal y el desarrollo de actividades que comprometen la calidad del trabajo.

Mediante las entrevistas mantenidas con los trabajadores y el análisis de la encuesta aplicada en el área de procesos de producción se logró conocer que el nivel de satisfacción laboral es bajo por lo que el ambiente laboral no se considera propicio y afecta al comportamiento de los colaboradores.

BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro , M. (2013). El Know How y su aplicación Práctica en el Contrato de Franquicia. *Revista Judicial*, 42. Obtenido de <http://www.corteidh.or.cr/tablas/r31084.pdf>
- Alles, M. (2008). *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de gestion por competencias* . Buenos Aires: Granica.
- Amoros , E. (Enero de 2007). *Comportamiento Organizacional En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Chiclayo: USAT. Obtenido de USAT: https://cursoco.weebly.com/uploads/3/9/6/9/3969131/comportamiento_organizational.pdf
- Amorós, E. (Enero de 2007). *USAT Escuela de Economía*. Obtenido de https://cursoco.weebly.com/uploads/3/9/6/9/3969131/comportamiento_organizational.pdf
- Asch, J. (2015). La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura. *fidélitas* , 14.
- Barrios, K., Olivero , E., y Acosta , J. (Enero de 2017). *Research Gate*. Obtenido de Research Gate: https://www.researchgate.net/profile/Julio_Cesar_Acosta-Prado/publication/325367105_Gestion_del_Conocimiento_y_Capacidad_de_Innovacion_Modelo_Sistemas_y_Aplicaciones/links/5b081b8d0f7e9b1ed7f2e0db/Gestion-del-Conocimiento-y-Capacidad-de-Innovacion-Modelo-
- Benavente , H. (2008). EL CONTRATO DE KNOW HOW O DE PROVISIÓN DE CONOCIMIENTOS TÉCNICOS: ASPECTOS A SER CONSIDERADOS PARA SU NORMATIVA. *Redalyc*, 46.
- Chiang , M., Martín , M., y Núñez , A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* . Madrid: Universidad Pontificia Comillas .
- Delgado, L. (2015). *Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato : <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/19917/1/.Luc%C3%ADa%20Yuley%20Delgado%20Valencia.pdf>

- Esquivel, Á., León, R., y Castellanos, G. (2017). Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. *Retos de la Dirección*, 11(2), 56-72.
- Jiménez Chomba, S. (2013). *Universidad Autónoma del Perú* . Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/134>
- Jiménez, G. (2013). *Universidad Autónoma de Perú*. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/134>
- Payán Rodríguez, C. F. (noviembre de 2011). *La propiedad inmaterial*. Obtenido de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/propin/article/view/3006>
- Robbins , S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Education.
- Robbins , S., y Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Segura, R. (2012). EL CONTRATO DE KNOW HOW Y LICENCIA DEL KNOW HOW. *El Foro*, 48-49.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL



La encuesta va dirigida a los colaboradores de procesos de producción de Industrias Catedral S.A.

El objetivo es demostrar la relación que existe entre el know how y el comportamiento organizacional.

INSTRUCCIONES

- Lea detenidamente las preguntas
- Si no comprende la pregunta, consulte al encuestador.
- Seleccione una sola respuesta y marque con una X.

1. Indique a que rango de edad pertenece.

18-25 años	26-30 años	31-35 años	36-40 años	41 años en adelante

2. ¿Cuánto tiempo trabaja en Industrias Catedral SA?

1 año	2 años – 3 años	4 años – 5 años	6 años – 10 años	11 años en adelante

3. Indique su estado civil

Soltero	Casado	Viudo	Divorciado	Unión de Hecho

4. ¿Considera que para realizar su trabajo es importante adquirir conocimientos de manera continua?

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca

5. ¿El conocimiento técnico para realizar sus actividades es considerado importante para Industrias Catedral S.A?

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca

6. ¿Sus compañeros comparten con usted información para desarrollar su trabajo?

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca

7. ¿Con que frecuencia siento satisfacción al desarrollar mi trabajo?

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca

8. ¿Con que frecuencia las relaciones interpersonales son positivas dentro del trabajo?

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca

9. ¿Qué nivel de satisfacción siento con el material, tecnología o información que dispongo para realizar mi trabajo?

Excelente	Buena	Media	Baja	Nula

10. ¿Cuándo se plantean cambios en la organización usted está de acuerdo con estos?

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca

11. ¿Existen programas para mantener y mejorar los conocimientos de los colaboradores?

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca

--	--	--	--	--

12. ¿Me mantienen informado/a del desempeño en mi trabajo?

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca

13. ¿Las condiciones laborales me motivan a continuar en la organización?

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca

14. ¿Me preocupa mi situación actual en la empresa?

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca

¡Gracias por su colaboración!