

Percepción de los trabajadores respecto a la influencia de la gestión del conocimiento en el desempeño de las MIPYMES de calzado del distrito El Porvenir

Workers' perception regarding the influence of knowledge management on the performance of the MSMEs of footwear in the El Porvenir district

Celestino Medardo Quispe Varón *

Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, departamento de Informática, Universidad Nacional de Trujillo, Av. Juan Pablo II s/n – Ciudad Universitaria, Trujillo, Perú.

* Autor correspondiente: mequiva@hotmail.com (C. Quispe)

DOI: [10.17268/rev.cyt.2022.02.05](https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2022.02.05)

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo conocer la percepción de los trabajadores respecto a la influencia de la gestión del conocimiento en el desempeño de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) de calzado del distrito El Porvenir. Para tal fin, se trabajó con una muestra de 124 empleados que laboran en las distintas áreas de fabricación de calzado; la muestra se seleccionó al azar de todos los representantes de las MIPYMES que formaron la población; el cuestionario se elaboró considerando ítems relacionados a las dimensiones de las variables. Los resultados obtenidos mostraron con gran claridad que la gestión del conocimiento influye en el desempeño de las MIPYMES objeto de estudio; en consecuencia, se aceptó la hipótesis planteada, “La gestión del conocimiento influye en el desempeño de las MIPYMES de calzado del distrito El Porvenir”. En conclusión, los resultados demostraron que, administrar correctamente la información dentro de las MIPYMES permite generar nuevo conocimiento, logrando así mejorar su desempeño y a la vez estar en condiciones de poder ser más competitivas en el mercado nacional e internacional, brindar satisfacción al cliente y mejorar la calidad de vida laboral de sus trabajadores.

Palabras clave: Gestión del conocimiento; Desempeño; Calzado; MIPYMES.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the workers' perception of the influence of knowledge management on the performance of micro, small and medium-sized footwear enterprises (MSMEs) in the El Porvenir district. To this end, we worked with a sample of 124 employees working in the different areas of footwear manufacturing; the sample was randomly selected from all the representatives of the MSMEs that formed the population; the questionnaire was elaborated considering items related to the dimensions of the variables. The results obtained showed very clearly that knowledge management influences the performance of the MSMEs under study; consequently, the hypothesis posed, "Knowledge management influences the performance of footwear MSMEs in the El Porvenir district", was accepted. In conclusion, the results showed that the correct management of information within the MSMEs makes it possible to generate new knowledge, thus improving their performance and at the same time making them more competitive in the national and international markets, providing customer satisfaction and improving the quality of working life of their workers.

Key words: Knowledge management; Performance; Footwear; MSMEs.

1. INTRODUCCIÓN

El propósito de esta investigación es conocer la percepción de los trabajadores respecto a la influencia de la gestión del conocimiento en el desempeño de las MIPYMES de calzado del distrito El Porvenir. La realidad problemática nos indica que en la actualidad, la información que se genera dentro de las empresas, ha pasado a formar parte fundamental para la creación de conocimiento institucional, llegando a convertirse en un reto su administración y procesamiento usando la base de datos relacional, está gran cantidad y diversidad de información nos lleva a recurrir al uso de herramientas informáticas que nos garanticen su adecuado tratamiento, es así que aparece la herramienta tecnológica Big Data como una propuesta de solución al manejo de



grandes cantidades de datos, procesándolos con gran velocidad y sin importar su estructuración; de este modo, la información y las experiencias de los trabajadores se convierten en conocimiento cuya finalidad es apoyar a la mejora continua de la empresa (Hamilton y Sodeman, 2019). En la actualidad, las empresas manufactureras en todos sus rubros forman parte de la creciente economía de mercado que manejan todos los países, es decir no solo las grandes empresas aportan a la sostenibilidad económica de un país, las MIPYMES han demostrado que también son generadoras de empleo, en algunos casos sus integrantes lo constituye el núcleo familiar, generando así los ingresos necesarios para sostener su hogar; la intención de generar conocimiento dentro de la empresa, es una forma de garantizar posibles soluciones ante los problemas que se presenta en su entorno, este conocimiento se puede usar vía online u offline, esto le permite dar a conocer sus productos en el mercado nacional e internacional (Acharya et al., 2018); uno de los grandes problemas que afecta a las MIPYMES es la mala administración de la información que se genera internamente, este problema fue notorio el año 2003 cuando se conoció que nuestras empresas solo lograban cubrir el 60% de la producción nacional de calzado y concentraban el 97% de las exportaciones totales del país en su rubro; con estos resultados era necesario una mayor producción para cubrir la demanda de exportación requerida; el problema surge cuando estas empresas no tenían los recursos necesarios para poder cubrir las exigencias del mercado internacional, los grandes mercados exigían grandes cantidades de calzado pero exigían también que sean de buena calidad, en estas circunstancias se logró identificar que las empresas, no estaban en condiciones de cubrir siquiera la demanda del mercado interno; este problema radicaba en la falta de capacidad tecnológica, gestión empresarial, recurso humano y financiamiento (Pérez et al., 2008). La demanda de calzado ocasionó la creación de muchas microempresas dedicadas a la elaboración de calzado, sin tener en cuenta su formalización, es así que muchas de ellas están dentro de la informalidad y muy pocas lograron formalizarse gracias a un gran esfuerzo que hicieron sus promotores, esto nos muestra realmente que las empresas no tienen un buen respaldo económico como para otorgar capacitaciones y otros beneficios a sus trabajadores que sirva como motivación para poder innovar en diseño y en calidad los productos que exige el mercado nacional e internacional (Tito, 2012). La innovación de productos, puede ayudar a mejorar de manera sustancial la preocupante situación que afecta a nuestro país producto de la crisis político-económica. Las MIPYMES con las que cuenta el distrito El Porvenir son aproximadamente 2500, todas requieren de apoyo logístico para poder administrar adecuadamente la información que a diario generan los trabajadores (Urcia, 2013). En estas circunstancias se requiere conocer como gestionar la información, colocando como objetivo la generación de nuevo conocimiento, de tal manera que pueda ser usado de forma individual o colectiva para ayudar a la empresa a ser competente en base a cuatro procesos básicos conocidos como: creación, almacenamiento y recuperación, transferencia y aplicación del conocimiento (Marulanda et al., 2013). Pero para crear el conocimiento que requiere la empresa, se debe considerar a la tecnología como una herramienta indispensable para el desarrollo e innovación de las organizaciones (Da Silva et al., 2016). Es justificable aportar una solución que permita mejorar la condición económica de las empresas de calzado del distrito El Porvenir, inculcando en ellas la gestión del conocimiento como pilar fundamental para mejorar el aprendizaje de los trabajadores y la difusión del conocimiento dentro de la empresa (Bueno y Morcillo, 2002). Es necesario evaluar detenidamente los recursos que posee la empresa con la finalidad de hacer que la eficiencia y la eficacia se conviertan en razones fundamentales que ayuden a mejorar el desempeño de las MIPYMES (Barney, 1991). Estas mejoras permite afrontar las exigencias del mercado nacional e internacional; por lo que, es importante que las organizaciones gestionen el conocimiento de forma coherente, esto permite mitigar los riesgos ante sus clientes, ofreciéndoles productos que satisfagan realmente sus requerimientos; así lo estipula las normas técnicas internacionales orientadas a la articulación del conocimiento y orientarlo de manera eficaz a la reducción de riesgos (Peña, 2017). Al reducir los riesgos, se ve la destreza de la empresa para otorgar a sus clientes un servicio de calidad, reconocido dentro del mercado competitivo nacional e internacional, para esto es necesario, realizar investigaciones relacionadas con los niveles de desempeño con el objeto de ver si se logra la competitividad en el mediano y largo plazo (Arévalo et al., 2018). Por otro lado, es fundamental controlar los procesos que permiten capturar, almacenar, utilizar y compartir el conocimiento, esto nos proporciona ventajas competitivas que fomentan una cultura de conocimiento intensivo que facilita el intercambio y la interacción de la información para mejorar los procesos y su respectiva promoción (Marulanda et al., 2019). Por tal razón, es sabido que, la gestión del conocimiento es una disposición de instrucciones que representa al conocimiento tácito (empírico) y explícito (formalizado) generado dentro de una organización (De Molero et al., 2017). Considerando lo descrito, los recursos metodológicos propios de la gestión de conocimiento serán usados para reconocer y acreditar el aprendizaje, el conocimiento y creación de valor; para esto se debe diseñar estrategias que implementen de manera eficiente el modelo de gestión del conocimiento, que contribuya al proceso de creación, documentación y comunicación de información tácita y explícita en la organización (Hosseini y Nikkhah, 2019). En conclusión, si se considera a las MIPYMES como un eje fundamental para incrementar la economía mundial, entonces es importante involucrar la

gestión del conocimiento dentro de ellas a través del uso de herramientas tecnológicas para su eficiente administración y control, aportando así al progreso de todos los países (ONU, 2020).

2. MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación pertenece al tipo descriptivo transversal, en la cual se realizó la contrastación de la hipótesis, para ver si existe relación entre las variables, se usó la prueba de Chi cuadrado, que es una prueba no paramétrica encargada de medir la discrepancia entre una distribución de frecuencias observadas y esperadas; esta prueba trabaja solo con valores positivos (Mendivelso y Rodríguez, 2018).

2.1 Población.

La población está formada por los representantes de las MIPYMES de calzado del distrito El Porvenir, para este caso se ha considerado un representante por empresa y se ha creído conveniente usar el reporte estadístico más próximo redactado por (Urcia, 2013) en el cual resalta que son aproximadamente 2500 MIPYMES entre formales e informales dedicadas a la fabricación de calzado.

2.2 Muestra

Para elegir la muestra se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, este nos permite tener la rigurosidad científica para obtener resultados positivos; además, otorga la posibilidad de ser elegido cualquier representante de las MIPYMES que forman parte de la población (Otzen y Manterola, 2017). Para obtener el tamaño de la muestra se usó la fórmula designada para una población finita y su reajuste respectivo mediante las ecuaciones (1) y (2), la ecuación (1) que representan el tamaño de muestra sin reajustar y la ecuación (2) representa el tamaño de muestra reajustado (Aguilar, 2005).

$$n' = (Z^2 * (p * q) * N) / (E^2 * (N - 1) + (p * q) * Z^2) \quad (1)$$

$$n = n' / 1 + (n' / N) \quad (2)$$

donde: N: Tamaño de Población, n': Tamaño Muestra sin reajustar, n: Tamaño de Muestra Reajustada, E: Error máximo tolerancia en mediciones, p: Probabilidad Éxito, q: Probabilidad, Z: Nivel de Confianza.

Aplicando la ecuación (1).

$$n' = ((1.96)^2 * (0.9 * 0.1) * 2500) / ((0.05)^2 * (2500 - 1) + (0.9 * 0.1) * (1.96)^2) \quad n' = 131$$

Aplicando la ecuación (2).

$$n = 131 / 1 + (131 / 2500) \quad n = 124$$

Considerando el resultado, la muestra se constituyó con 124 representantes de las MIPYMES.

2.3 Instrumento

Se uso la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento para poder recoger la información que nos permita desarrollar el presente trabajo; las preguntas del cuestionario están presentadas como una escala cuantitativa, en este caso es conveniente elegir una de las opciones que muestra con mayor fuerza la realidad del objeto de estudio (García, 2003). El cuestionario ha sido validado por juicio de expertos, se consideró a 3 expertos en el tema de investigación, ellos se encargaron de verificar los indicadores de evaluación para el instrumento como son: claridad, objetividad, consistencia, coherencia, pertinencia y suficiencia; la fiabilidad fue demostrada usando Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue 0,846, entendiéndose que el instrumento es apropiado para la toma de datos (Galicia et al., 2017).

2.4 Método

Era necesario el uso de una metodología que nos ayude a cumplir los objetivos planteados en esta investigación, (Delgado et al., 2010) expresaron "las metodologías presentan como procesos comunes los de la búsqueda y análisis de la información", y "los otros procesos varían en función del alcance y objetivo de la vigilancia y la difusión que se realiza sobre los resultados de la misma, incluyendo a los usuarios, así como el proceso de toma de decisiones"; en esta investigación usaremos la Metodología Flexible para la Generación y Gestión del Conocimiento (MFGGC), esta metodología parte del fundamento básico conceptual que incorpora valor a los datos para generar nuevo conocimiento, que al ser difundido y socializado, cause un

impacto positivo en las estrategias planificadas para la toma de decisiones; el objetivo de la metodología es identificar las necesidades que afectan a los usuarios, así como proporcionar soluciones a través de la socialización del nuevo conocimiento generado, este va a incidir en dar solución a los problemas y/o necesidades presentes en el usuario, creando un impacto positivo en la gerencia de proyectos; por su parte la flexibilidad de la metodología permite observar el entorno científico-tecnológico-comercial, así como un análisis de forma más integral (García et al., 2014).

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Luego del análisis respectivo de la información proporcionada por los representantes de las MIPYMES que conformaron la muestra y habiendo realizado los cálculos estadísticos respectivos estamos en condición de mostrar los resultados relacionados a los temas siguientes:

3.1 Influencia de la variable gestión de conocimiento en la variable desempeño.

Tabla 1: Influencia entre las variables gestión del conocimiento*desempeño

		Desempeño			
		Malo	Regular	Excelente	
Gestión del Conocimiento	Excelente	0	39	14	53
		0,0%	31,5%	11,3%	42,7%
	Regular	0	6	65	71
		0,0%	4,8%	52,4%	57,3%
	Bajo	0	0,0%	0,0%	0,0%
		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total		0	45	79	124
		0,0%	36,3%	63,7%	100,0%

De acuerdo a los resultados obtenidos en la Tabla 1, el 0,0% manifiesta que la gestión del conocimiento es baja y el desempeño es malo; el 31,5% ubica a la gestión del conocimiento como excelente y el desempeño como regular con un 4,8%; el 52,4% ubica la gestión del conocimiento como regular y el desempeño como excelente con un 11,3%.

De acuerdo al respaldo científico, la gestión del conocimiento tiene una relación directa con el desempeño, así lo respalda (Agudelo y Valencia, 2018) quienes toman como base la investigación realizada por (Drucker, 2004) para afirmar que, en la economía que rige en nuestros días, el conocimiento es el principal activo intangible tanto para los individuos así como para la economía, y los activos tangibles como la tierra, el capital, el trabajo, seguirán existiendo pero serán secundarios; concluimos afirmando que la gestión del conocimiento permite un buen desempeño dentro de las MIPYMES de calzado del distrito El Porvenir.

3.2 Influencia del recurso humano en la gestión del conocimiento.

Tabla 2: Influencia del recurso humano*gestión del conocimiento

		Recurso Humano			Total
		Malo	Regular	Excelente	
Gestión del Conocimiento	Excelente	0	34	19	53
		0,0%	27,4%	15,3%	42,7%
	Regular	0	25	46	71
		0,0%	20,2%	37,1%	57,3%
	Baja	0	0	0	0
		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total		0	59	65	124
		0,0%	47,6%	52,4%	100,0%

De acuerdo a los resultados obtenidos en la Tabla 2, el 0,0% manifiesta que la gestión del conocimiento es baja y el recurso humano es malo; el 27,4% ubica a la gestión del conocimiento como excelente y el recurso humano como regular con un 20,2%; el 37,1% ubica la gestión del conocimiento como regular y el recurso humano como excelente con un 15,3%.

Considerando el respaldo científico, el recurso humano tiene mucha importancia para la gestión del conocimiento dentro de las MIPYMES, así lo indican (Alcívar et al., 2020) al referirse al talento humano dentro de las empresas, ellos aseguran que aún es limitado y muchas veces sin las competencias, habilidades o destrezas para desempeñarse en el campo laboral, por su parte (Naranjo, 2018), acota: “*Las áreas de mercadeo, ventas y talento humano, son las más vulnerables en las microempresas, ya que son las que constituyen el eje principal y al no tener los recursos óptimos adecuados pueden llevar al negocio al declive*”, concluimos afirmando que las MIPYMES tienen que fortalecer su recurso humano, brindándoles capacitaciones, incentivos y reconocimientos, para poder ampliar su conocimiento y generar información importante que beneficie de forma personal, así como a su entorno laboral.

3.3 Influencia de los sistemas productivos en gestión de conocimiento.

Tabla 3: Influencia de los sistemas*productivos gestión del conocimiento

		Sistemas Productivos			Total
		Malo	Regular	Excelente	
Gestión del Conocimiento	Excelente	1 0,8%	33 26,6%	19 15,3%	53 42,7%
	Regular	0 0,0%	12 9,7%	59 47,6%	71 57,3%
	Baja	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Total		1 0,8%	45 36,3%	78 62,9%	124 100,0%

De acuerdo a los resultados obtenidos en la Tabla 3, el 0,8% manifiesta que la gestión del conocimiento es baja y los sistemas productivos es malo; el 26,6% ubica a la gestión del conocimiento como excelente y los sistemas productivos como regular con un 9,7%; el 47,6% ubica la gestión del conocimiento como regular y los sistemas productivos como excelente con un 15,3%.

Considerando el respaldo científico, se encontró deficiencias en los sistemas productivos de las MIPYMES de calzado del distrito El Porvenir, estas deficiencias son generadas por la mala gestión de la información, las restricciones de acceso al crédito, a las herramientas tecnológicas, la formalización, las limitaciones técnicas y competitivas, así lo sustenta (Sánchez et al., 2007), por su parte (Ampudia, 2006) acota que las MIPYMES deben integrarse en redes, conglomerados o clústers, esto genera la posibilidad de mejorar la competitividad de los sistema productivo; concluimos diciendo que, se tiene que fortalecer los vinculos entre las empresas para mejorar el nivel de transición actual.

3.4 Influencia de la calidad de vida laboral en la gestión de conocimiento.

Tabla 4: Influencia de la calidad de vida laboral*gestión del conocimiento

		Calidad de Vida Laboral			Total
		Mala	Regular	Excelente	
Gestión del Conocimiento	Casi Siempre	0 0,0%	31 25,0%	22 17,7%	53 42,7%
	Siempre	0 0,0%	7 5,6%	64 51,6%	71 57,3%
	Baja	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Total		0 0,0%	38 30,6%	86 69,4%	124 100,0%

De acuerdo a los resultados obtenidos en la Tabla 4, el 0,0% manifiesta que la gestión del conocimiento es baja y la calidad de vida laboral es mala; el 25,0% ubica a la gestión del conocimiento como excelente y la calidad de vida laboral como regular con un 5,6%; el 51,6% ubica la gestión del conocimiento como regular y el sistema productivo como excelente con un 17,7%.

Considerando el soporte científico, la calidad de vida laboral de los trabajadores de las MIPYMES, no es la adecuada, esto se debe a las limitaciones que tienen para poder mejorar los sistemas productivos, (Hernández et al., 2017) hace referencia al trabajo realizado por (Medina y Ortega, 2006) quien acota que la gestión del conocimiento esta sujeto a dos conceptos básicos de acción; los planes estratégicos formales e informales, estos están adecuados para generar conocimiento que ayude la toma de decisiones; y el aspecto funcional, sustentado en el uso de la tecnología para buscar y generar información importante en diversos contextos disciplinarios, esto ayuda a realizar prácticas y difusión de las tecnologías, así se logra generar valor para el conocimiento y mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores; concluimos afirmando que las MIPYMES de calzado están en proceso de transición de una cultura organizacional que beneficie a sus trabajadores en el aspecto económico y social.

3.5 Integración de la información para mejorar el conocimiento

Los resultados que muestra la Figura 1, indica que, 100 trabajadores que representan al 80,65% de encuestados, han considerado que siempre, se debe integrar la información para mejorarla, 18 trabajadores que representan 14,52% de encuestados, han considerado que casi siempre, se debe integrar la información para mejorarla y 6 trabajadores que representa 4,84% de encuestados, han considerado que a veces, se debe integrar la información para mejorarla. En conclusión, un alto porcentaje de trabajadores consideran que, se debe integrar la información para mejorar el conocimiento.

Considerando el respaldo científico, podemos afirmar que la integración de la información permite mejorar el conocimiento en todos sus aspectos, (Castillo et al., 2017) hacen referencia a los estudios realizados por (Martínez y Ruiz, 2002; Del Rio y Santisteban, 2011; Meriño y Garzón, 2017) quienes acotan que el aprendizaje individual, puede expresarse como algo limitado, este puede ser transformado en habilidades y capacidades cognitivas muy útiles para el progreso de una empresa, pero es importante considerar que la información llega a trascender mejor cuando se hace de manera integrada, esto da lugar a la creación, transferencia y socialización de todos aquellos conocimientos necesarios para crear estrategias proclives a la generación de capacidades de adaptación e innovación, haciendo que el aprendizaje trascienda en el ámbito organizacional; concluimos diciendo que la integración de la información dentro de una organización genera un nivel de competencia amplio en el mercado competitivo.

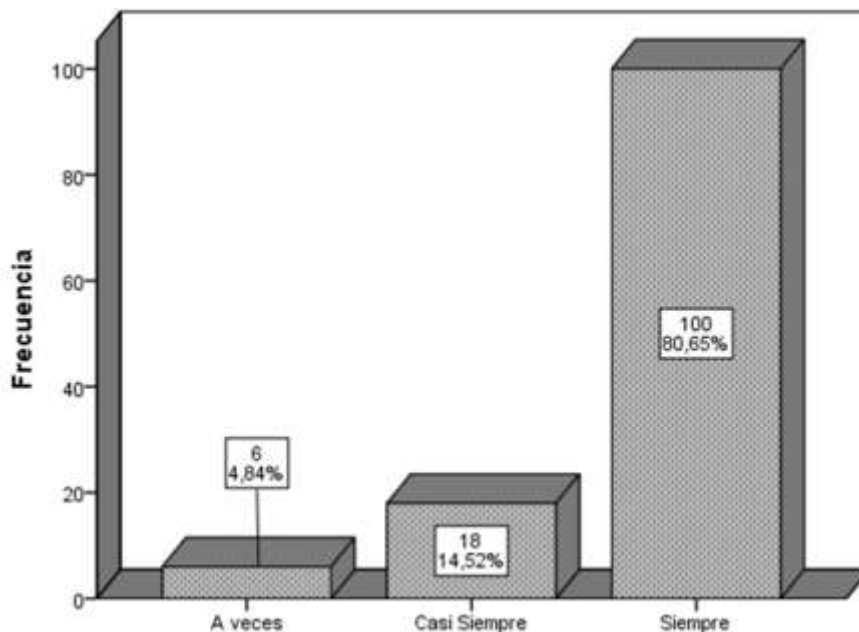


Figura 1: Gráfico estadístico, integración de la información para mejorar el conocimiento.

3.6 Aplicación de habilidades compartidas para mejorar el desempeño laboral.

Los resultados que muestran la Figura 2, indican que, 85 trabajadores que representan al 68,55% de encuestados, han considerado que siempre, aplicar habilidades compartidas mejora el desempeño, 31 trabajadores que representan 25,00% de encuestados, han considerado que casi siempre, aplicar habilidades compartidas mejora el desempeño y 8 trabajadores que representa 6,45% de encuestados, han considerado que a veces,

aplicar habilidades compartidas mejora el desempeño. En conclusión, un alto porcentaje de trabajadores consideran que, se debe aplicar habilidades compartidas para mejorar el desempeño.

Considerando el respaldo científico, las habilidades compartidas por los trabajadores dentro de las MIPY-MES son en realidad importantes (Loebbecke et al., 2016) señalan que la gestión del conocimiento está orientada a brindar satisfacciones a los clientes en todos sus aspectos, (López et al., 2019) coincide con lo que referencia (Nogueira et al., 2019) quien sostiene que, para que la gestión del conocimiento sea exitosa es necesario el intercambio de habilidades laborales entre trabajadores, de este modo, la estructura organizacional se irá transformando poco a poco hasta adaptarse al cambio; concluimos afirmando que los resultados mostrados coinciden con la bibliografía consultada.

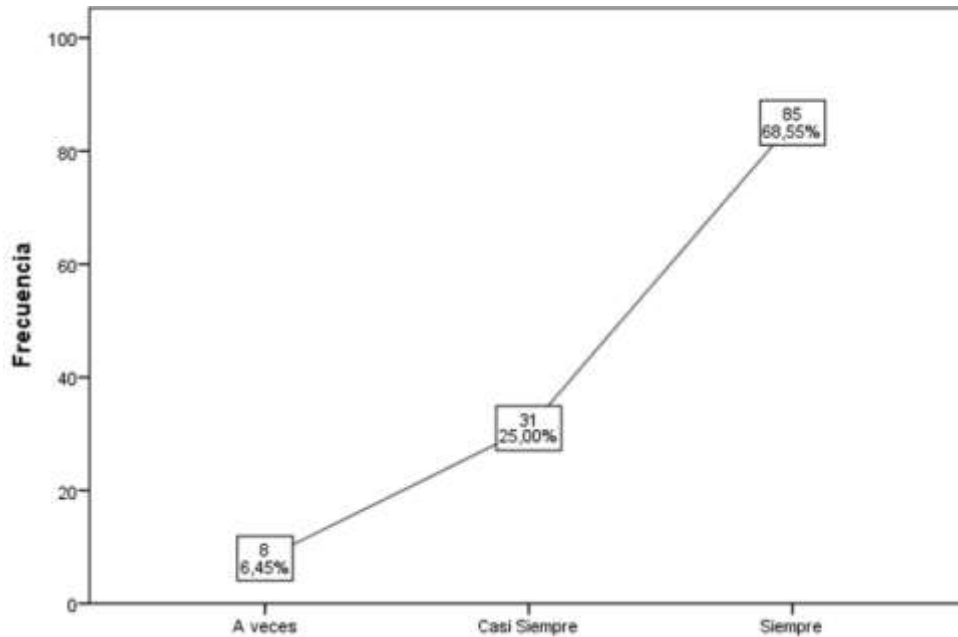


Figura 2: Gráfico estadístico, aplicación de habilidades compartidas para mejorar el desempeño de las MIPYMES.

3.7 La toma de decisiones se debe realizar en base a los conocimientos previos.

Los resultados que muestra la Figura 3, indican que, 75 trabajadores que representan al 60,48% de encuestados, han considerado que siempre, las decisiones se toman en base a los conocimientos previos, 34 trabajadores que representan 27,42% de encuestados, han considerado que casi siempre, las decisiones se toman en base a los conocimientos previos y 15 trabajadores que representa 12,10% de encuestados, han considerado que a veces, las decisiones se toman en base a los conocimientos previos. En conclusión, un alto porcentaje de trabajadores consideran que, las decisiones se deben tomar en base a los conocimientos previos.

Considerando el respaldo científico, los conocimientos previos sirven como base para poder impulsar los buenos resultados en el ámbito productivo de la empresa, (Guzmán et al., 2019) sostiene que el mundo laboral requiere profesionales competentes para desempeñarse acorde a las exigencias del mercado y conocedores de la gestión del conocimiento, por su parte (García y Vargas, 2019) sostienen que cuando se transmite el conocimiento de generación en generación, estamos cultivando el uso conocimientos previos, es decir, la generación más actual recibe los conocimientos más antiguos, lo cual confirma que es necesario los conocimientos previos para poder tomar mejores decisiones, para (Sánchez et al., 2020) la gestión del conocimiento se establece para poder resguardar y sistematizar habilidades, conocimientos y experiencias que aporten al desarrollo empresarial; concluimos diciendo que los resultados mostrados están acorde a los estudios previos revisados, los cuales fundamentan la necesidad de usar conocimientos previos para tomar decisiones correctas.

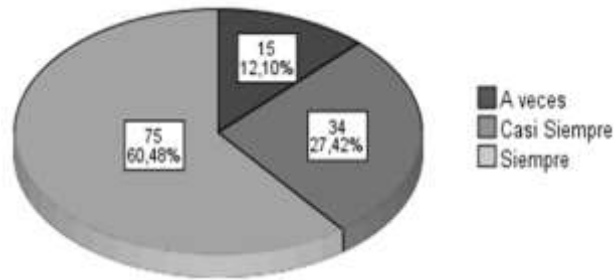


Figura 3: Gráfico estadístico, la toma de decisiones se debe realizar en base a los conocimientos previos.

3.8 La empresa debe mantener un equipo de gestión innovador.

Los resultados que muestran la Figura 4, indican que, 86 trabajadores que representan al 69,35% de encuestados, han considerado que siempre, la empresa debe tener un equipo de gestión innovador, 29 trabajadores que representan 23,39% de encuestados, han considerado que casi siempre, la empresa debe tener un equipo de gestión innovador y 9 trabajadores que representa 7,26% de encuestados, han considerado que a veces, la empresa debe tener un equipo de gestión innovador. En conclusión, un alto porcentaje de trabajadores consideran que, la empresa debe tener un equipo de gestión innovador para mantener a la empresa en un buen nivel productivo.

Considerando el respaldo científico que indica, que todas las empresas deben tener un equipo de gestión innovador que se encargue de salvaguardar la información e incentivar la innovación, (Nogueira et al., 2019) sostiene que, la Gestión del Conocimiento exige que la empresa tenga establecida la cultura organizacional, esta requiere un equipo innovador que la conserve en óptimas condiciones, para (Meriño y Garzón, 2017) un equipo de gestión innovador, se encarga de controlar la transformación de habilidades y capacidades cognitivas para conservar la cultura organizacional y un buen ambiente laboral dentro de la empresa; concluimos afirmando que, es importante conservar un equipo innovador que se encargue de gestionar el proceso productivo dentro de la empresa.

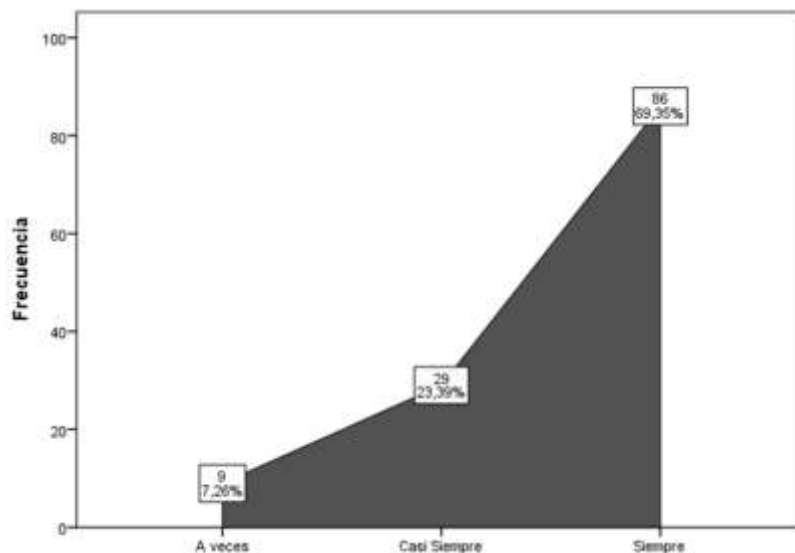


Figura 4: Gráfico estadístico, La empresa debe mantener un equipo de gestión innovador.

4. CONCLUSIONES

Es evidente que los resultados obtenidos reflejan la percepción de los trabajadores respecto a la influencia de la gestión del conocimiento en el desempeño de las MIPYMES, estos resultados nos han permitido demostrar que existe una dependencia entre las variables denominadas gestión del conocimiento y desempeño; en consecuencia, para (Kianto et al., 2016) quienes señala que las empresas deben asignar entornos adecuados para gestionar el conocimiento de manera adecuada, a lo que (Loebbecke et al., 2016) plantean que la gestión del

conocimiento tiene como finalidad satisfacer y exceder las necesidades del cliente, es decir, el conocimiento adquirido y socializado por las personas encargadas de realizar procesos, es una fuente de competencias (Brajer, 2016), estas competencias influyen directamente en el desempeño de la empresa (Carrasco y Jiménez, 2016), los facilitadores y la funcionalidad de los procesos de gestión, mejoran el desempeño de la cadena de producción (Simanca et al., 2016).

Mucho tiene que ver el recurso humano dentro del desarrollo de la empresa, pero en los resultados obtenidos en la Tabla 2, se refleja que el talento humano que conforma las MIPYMES son vulnerables en lo concerniente al conocimiento actualizado ocasionado por una falta de capacitación laboral, falta de incentivos y reconocimientos, esto desmotiva el esfuerzo realizado diariamente por los trabajadores, lo cual se ve reflejado en la baja producción de la empresa, se debe tomar conciencia y aprender a valorar el recurso humano para poder incrementar los beneficios de la empresa (Naranjo, 2018).

La mejora de los sistemas productivos va de la mano con la calidad de vida del trabajador, los resultados obtenidos en las Tablas 3 y 4, muestran que las MIPYMES necesitan fortalecer la cultura organizacional de tal manera que se pueda promover la gestión del conocimiento que permita superar este inconveniente, brindando así mejores servicios y una calidad de vida laboral adecuada a los trabajadores (Ampudia, 2006; Naranjo, 2018).

El aprendizaje de los trabajadores se enriquece a diario de acuerdo a sus actividades que realiza, pero un aprendizaje individual no conlleva a obtener grandes resultados, lo que si lo puede hacer el aprendizaje colaborativo que busca integrar habilidades y experiencias con la finalidad de crear conocimiento útil para los requerimientos de la empresa, ya sea en el aspecto productivo y en el aspecto social (Meriño y Garzón, 2017; Loebbecke et al., 2016).

Por otro lado, el conocimiento que se genera en las empresas, el cual debe ser tomado en cuenta para la toma de decisiones, no se concentra solo en los resultados que se obtiene diariamente, al contrario, se requiere tener bases sólidas de conocimiento previo para poder usarlo en conjunto con el conocimiento actual producto de las actividades del trabajador, de ese modo se logra enriquecer el conocimiento haciéndolo más productivo para la empresa; pero mantener ese conocimiento como fuente de solución ante los problemas que se presenta en las empresas, se requiere que se asigne un equipo innovador dentro de las organizaciones, serán ellos los encargados de mantener y administrar la información de tal manera que el conocimiento siga creciendo y no se vea obstaculizado por la improvisación (García y Vargas, 2019; Meriño y Garzón, 2017).

AGRADECIMIENTOS

Es propicia la oportunidad para agradecer muy cordialmente a todos los representantes de cada una de las MIPYMES de calzado del distrito El Porvenir, que han formado parte de la muestra para realizar este trabajo, el apoyo recibido ha sido muy valioso. Los mejores deseos de éxitos y superación en el trabajo que ustedes realizan diariamente en beneficio de la sociedad. Que Dios los bendiga.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acharya, A.; Kumar, S.; Pereira, V.; Singh, P. 2018. Big data, knowledge co-creation and decision making in fashion industry. *International Journal of Information Management* 42: 90-101.
- Agudelo, E.; Valencia, A. 2018. La gestión del conocimiento, una política organizacional para la empresa de hoy. *Revista chilena de ingeniería* 26(4): 673-684.
- Aguilar, S. 2005. Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Revista Salud en Tabasco* 11(1-2): 333-338.
- Alcívar, M.; Alarcón, C.; Ferrin, H. 2020. Talento humano y la gestión del conocimiento en las microempresas. *Revista Podium* 37: 71-88.
- Ampudia, M. 2006. Referentes teórico-conceptuales y desarrollo de redes de las Pymes en el contexto local regional-global. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades* 15(30): 229-256.
- Arévalo, D.; Najera, S.; Piñeros, E. 2018. La influencia de la implementación de las tecnologías de información en la productividad de empresas de servicios. *Revista Información Tecnológica* 29(6): 199-212.
- Barney, J. 1991. Firms resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management* 17(1): 99-120.

- Brajer, R. 2016. Elements of knowledge management in the improvement of business processes. *Revista Management* 20(2): 242-260.
- Bueno, E.; Morcillo, P. 2002. Enfoques principales de dirección del conocimiento: Una síntesis. *Revista Boletín Intellectus* 14: 12-15.
- Carrasco, A.; Jiménez, D. 2016. Knowledge management, flexibility and firm performance: The effects of family involvement. *European Journal of Family Business* 6(2): 108-117.
- Castillo, A.; Valandia, G.; Hernández, P.; Archibold, W. 2017. Gestión del Conocimiento e Innovación en las PYMES Exportadoras del Sector Industrial de Colombia. *Revista Espacios* 38(34):1-14.
- Da Silva, J.; Gastaud, A.; Oliveira, M.; Brinkhues, R. 2016. Big Data y gestión del conocimiento: Definiciones y direccionamientos de investigación. *Revista Alcance – Electrónica* 23(4):529-546.
- De Molero, N.; Contreras, G.; Casanova, R. 2017. Knowledge management as a tool for the productivity of research in the university sector. *Revista Redhecs* 21:147-165.
- Del Rio, C.; Santisteban, D. 2011. Perspectivas del aprendizaje organizacional como catalizador de escenarios competitivos. *Revista de ciencias estrategicas* 19(26): 247-266.
- Delgado, M.; Infante, M.; Abreu, Y.; Garcia, B.; Infante, O.; Días, A. 2010. Metodología de vigilancia tecnológica en universidades y centros de investigación. *Revista Ciencias Biológicas* 41:1-13.
- Drucker, P. 2004. *La Sociedad Postcapitalista*. Grupo Editorial Norma Bogota, Colombia.
- Galicia, L.; Balderrama, J.; Narro, R. 2017. Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Revista Apertura* 9(2): 42-53.
- García, B.; Delgado, M.; Infante, M. 2014. Metodología para la generación y gestión del conocimiento para proyectos de I+D+i a partir de sus factores críticos. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud* 25(3):285-302.
- García, E.; Vargas, J. 2019. Las redes de negocios como estrategia en la gestión del conocimiento para la competitividad de los artesanos de Tonalá, Jalisco. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas* 20: 28- 42.
- García, T. 2003. El Cuestionario como Instrumento de Investigación / Evaluación. Disponible en: http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf
- Guzmán, A.; Oliveros, D.; Mendoza, E. 2019. Las competencias científicas a partir de la gestión del conocimiento en instituciones de educación superior. *Revista Signos* 11(2): 23-40.
- Hamilton, R.; Sodeman, W. 2019. The questions we ask: Opportunities and challenges for using big data analytics to strategically manage human capital resources. *Revista Business Horizons* 1: 2-11.
- Hernández, C.; Cano, M.; Arano, R. 2017. Gestión del Conocimiento para el Desarrollo de Competencias Laborales y su Impacto en el Proceso Productivo de las Empresas. *Revista Universidad Veracruzana* 1: 44-52.
- Hosseini, S.; Nikkhah, Y. 2019. The Impact of Knowledge Management Strategy on Service Innovation Performance in Private and Public Hospitals. *Iranian Journal of Manage* 1: 1-24.
- Kianto, A.; Vanhala, M.; Heilmann, P. 2016. The impact of knowledge management on job satisfaction. *Journal of Knowledge Management* 20(4): 621-636.
- Loebbecke, C.; Van, F.; Powell, P. 2016. Managing inter-organizational knowledge sharing. *The Journal of Strategic Information Systems* 1: 4-14.
- López, A.; De la Cruz, O.; Saz, M.; Gil, A.; Ramírez, M.; Rivadeneira, D. 2019. Efectos de la gestión del conocimiento en cadenas de suministro de alimentos percederos. *Revista Ingeniería Industrial* 40(3): 285-294.
- Martínez, I.; Ruiz, M. 2002. El Aprendizaje en las Organizaciones: El nivel Individual. Disponible en: <https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/614/aon.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marulanda, C.; Valencia, F.; Marin, P. 2019. Principales Obstáculos para la Transferencia de Conocimiento en los Centros e Institutos de Investigación del Triángulo del Café en Colombia. *Revista Información Tecnológica* 30(3):39-46

- Marulanda, C.; López, M.; Mejía, M. 2013. Análisis de la gestión del conocimiento en PYMES de Colombia. *Revista Gerenc. Tecnol. Inform* 12(33): 33-43.
- Medina, J.; Ortega, E. 2006. Manual de prospectiva y decisión estratégica: bases teóricas e instrumentos para América Latina y el Caribe. Editorial Naciones Unidas Santiago, Chile. 438 pp.
- Mendivelso, F.; Rodríguez, M. 2018. Prueba Chi Cuadrado de Independencia Aplicada a tablas 2xN. *Revista Medica Sanitas* 21 (2): 92-95.
- Meriño, I.; Garzón, M. 2017. El aprendizaje organizacional aplicado a procesos administrativos en la Facultad de Ingeniería de una Universidad . *Revista Espacios* 38 (2): 1-16.
- Naranjo, M. 2018. Análisis de la gestión del talento humano, mercadeo y ventas en las microempresas del cantón Milagro y su incidencia en su crecimiento y desarrollo comercial. Disponible en: <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/4168/Tesis%20Miossotty%20%20Naranjo%20K..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nogueira, D.; Medina, Y.; Assafiri, Y.; Medina, A.; Medina, D. 2019. Propuesta de un cuestionario para el desarrollo de la auditoría de gestión del conocimiento. *Revista Universidad y Sociedad* 11(4): 61-71.
- Organización de Naciones Unidas [ONU]. 2020. Día de las Microempresas y las Pequeñas Empresas y Medianas Empresas 27 de junio. Disponible en: <https://www.un.org/es/observances/micro-small-medium-businesses-day>
- Otzen, T.; Manterola, C. 2017. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista Int. J. Morphol* 35(1): 227-232.
- Peña, G. 2017. Integración de la gestión del conocimiento con el sistema de gestión de la calidad NTC ISO 9001. *Revista Investigación y desarrollo económico administrativo*: 365-384.
- Pérez, C.; Mendoza, J.; Carranza, S.; Ritchie, D. 2008. El Clúster de Calzado de El Porvenir, La Libertad. *Revista Internacional de Investigación y Aplicación del Método de Casos* 20(1): 45-61.
- Sánchez, A.; Valés, O.; García, C.; Amemiya, M. 2020. Confiabilidad y Validez de un instrumento que mide la Gestión del Conocimiento. *Revista de Educación* 1(30): 9-22.
- Sánchez, J.; Osorio, J.; Baena, E. 2007. Algunas Aproximaciones Al Problema de Financiamiento de la PYMES de Colombia. *Revista Scientia et Technica* 1: 321-324.
- Simanca, M.; Montoya, L.; Bernal, C. 2016. Gestión del Conocimiento en Cadenas Productivas. El Caso de la Cadena Láctea en Colombia. *Revista Información Tecnológica* 27(3): 93-106
- Tito, P. 2012. Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3155/Tito_hp%282%29.pdf?sequence=1
- Urcia, M. 2013. Capacidad de innovación empresarial de las micro y pequeñas empresas de calzado del distrito El Porvenir, Trujillo, Perú. *Revista Ciencia y Tecnología, Escuela de Postgrado – UNT* 9(4):49-65.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario usado para la toma de datos

CUESTIONARIO PARA LA TOMA DE INFORMACIÓN USANDO LA ESCALA DE LIKERT					
Nº	Ítems	1	2	3	4 5
I. CREACIÓN DEL CONOCIMIENTO					
1	¿Considera usted que debe haber interacción entre los jefes de la empresa?				
2	¿Considera usted que se debe almacenar el conocimiento generado en la empresa?				
3	¿Considera usted que el conocimiento debe ser compartido?				
4	¿La empresa cuenta con algún sistema para consultar la información?				
5	¿Considera usted que se debe integrar la información para mejorar el conocimiento?				
6	¿Considera usted que se deben generar reportes de la producción?				
7	¿Considera usted que el buen manejo de la información permitirá innovar la empresa?				
II. TRANSFERENCIA Y ALMACENAMIENTO DEL CONOCIMIENTO					
8	¿Considera usted que la base de datos contiene información necesaria para sus actividades?				
9	¿Considera usted que se debe recoger propuestas de los trabajadores para generar conocimiento?				
10	¿Considera usted que se debe tener acceso a la información usando Internet?				
11	¿Considera usted que la pérdida de información perjudica a la empresa?				
12	¿Considera usted que se debe generar ideas en base al conocimiento compartido?				
13	¿Considera usted que aplicar habilidades compartidas mejora el desempeño laboral?				
14	¿Considera usted que la empresa debe invertir en tecnologías de la información?				
III. APLICACIÓN Y USO DEL CONOCIMIENTO					
15	¿Considera usted que el intercambio de información entre empresas ayuda a desarrollar el conocimiento?				
16	¿Considera usted que las decisiones se toman en base a los conocimientos previos?				
17	¿Considera usted que la empresa debe invertir en capacitar a los trabajadores?				
18	¿Considera usted que los trabajadores deben tener acceso a la información para mejorar el conocimiento?				
19	¿Considera usted que la ciudadanía aporta información que ayuda a mejorar el conocimiento?				
20	¿Considera usted que la empresa debe organizar reuniones para informar el uso del conocimiento?				
21	¿Considera usted que el diálogo entre trabajadores brinda soluciones en la empresa?				
IV. AMBIENTE INNOVADOR					
22	¿Considera usted que los trabajadores deben tener visión innovadora?				
23	¿Considera usted que los trabajadores deben tener autonomía para innovar?				
24	¿Considera usted que la empresa debe incentivar a los trabajadores que aportan a la innovación?				
25	¿Considera usted que la empresa debe tener un equipo de gestión innovador?				
26	¿Considera usted que la empresa debe saber gestionar para poder cambiar?				
27	¿Considera usted que la empresa debe innovar sus equipos tecnológicos?				
28	¿Considera usted que se debe innovar la gestión tecnológica?				
V. RECURSO HUMANO					
29	¿Considera usted que el trabajador debe evidenciar las acciones planificadas?				
30	¿Considera usted que un buen jefe debe cumplir y hacer cumplir las funciones encomendadas?				
31	¿Considera usted que el jefe debe delegar responsabilidades a los trabajadores?				
32	¿Considera usted que los esfuerzos del jefe guían al logro de los objetivos?				
33	¿Considera usted que los trabajadores se deben comprometer con los objetivos trazados?				
34	¿Considera usted que la empresa debe establecer un rol de capacitaciones para actualizar al personal?				
35	¿Considera usted que la empresa debe realizar estrategias para mejorar las funciones requeridas?				

VI. SISTEMAS PRODUCTIVOS

- 36 ¿Considera usted que la empresa debe tener ambientes de trabajo atractivos?
- 37 ¿Considera usted que el servicio al cliente se cumple en el tiempo específico?
- 38 ¿Considera usted que los trabajadores deben avisar a los clientes al finalizar el servicio solicitado?
- 39 ¿Considera usted que los trabajadores deben tener disposición para atender al cliente?
- 40 ¿Considera usted que se debe transmitir confianza a los clientes?
- 41 ¿Considera usted que se debe realizar atención individualizada a los clientes?
- 42 ¿Considera usted que se deben adecuar horarios para la atención al cliente?

VII. CALIDAD DE VIDA LABORAL

- 43 ¿Considera usted que el trabajador debe tener una compensación económica justa?
- 44 ¿Considera usted que el trabajador debe tener un ambiente agradable para realizar su trabajo?
- 45 ¿Considera usted que el trabajador debe tener responsabilidad creativa?
- 46 ¿Considera usted que se debe permitir al trabajador aprender para desarrollarse mejor?
- 47 ¿Considera usted que se debe practicar el compañerismo entre trabajadores?
- 48 ¿Considera usted que se debe realizar una comunicación abierta entre trabajadores?
- 49 ¿Considera usted que se debe otorgar autonomía total al trabajador para innovar?

Leyenda: 1-Nunca 2-Casi Nunca 3-A veces 4-Casi Siempre 5-Siempre