



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO, HOTELERÍA Y
GASTRONOMÍA**

TESIS

**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y CAPITAL INTELECTUAL EN LOS
COLABORADORES DE LOS CENTROS ARTESANALES TEXTILES DE
LOS DESTINOS TURÍSTICOS DEL CUSCO, 2018.**

PRESENTADA POR:

BACH. PUMA ORÓS, ANGHELY CESIA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA**

ASESORES:

MG. HILARES LETONA DANIEL

LIC. RODRIGUEZ MIRANDA MELBA

CUSCO - PERÚ

2019

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada:

A mis padres Eleuterio Puma y Tomasa Oros, quienes con su esfuerzo, paciencia y motivación me han permitido llegar a cumplir hoy una meta más, gracias por sus oraciones y palabras de aliento, por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo, perseverancia y el de no temer a las adversidades porque Dios está conmigo en cada paso que doy.

A mi hermana Shourly, por estar conmigo en todo momento gracias.

AGRADECIMIENTO

Un profundo agradecimiento a la universidad alas peruanas-filial cusco, por hacer posible mi formación profesional. A mis maestros en la universidad, en especial a la Mgt. Luzby Castañeda Soria, Mgt. Melba Rodríguez Miranda, Mgt Indira Flórez Mujica y a mi asesor de tesis Mgt. Daniel Hilares Letona gracias por su asesoramiento, tiempo y por los conocimientos transmitidos en el desarrollo y conclusión de la presente tesis.

Índice

Índice	II
Índice de tablas.....	VIII
Índice de figuras	X
Resumen.....	XII
Abstract.....	XIII
Introducción	XIV
CAPÍTULO I.....	15
PROBLEMA	15
1.1 Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema.....	19
1.2.1 Problema general	19
1.2.2 Problemas específicos	19
1.3 Objetivo de la investigación	19
1.3.1 Objetivo general.....	19
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4 Justificación.....	20
1.4.1 Justificación teórica.....	20
1.4.2 Justificación práctica	20

1.4.3 Justificación metodológica	21
CAPÍTULO II	22
MARCO TEÓRICO	22
2.1 Antecedentes.....	22
2.1.1 Antecedentes internacionales	22
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	23
2.2 Bases teóricas	25
2.2.1 Teoría organizacional.....	25
2.2.1.1 Cultura organizacional	26
2.2.1.2 Comportamiento organizacional.....	26
2.2.2 Definición conceptual de la variable gestión del conocimiento	26
2.2.2.1 Evolución del conocimiento	26
2.2.2.2 Conocimiento organizacional	27
2.2.2.3 Gestión del conocimiento	27
2.2.2.4 Modelos de la gestión del conocimiento	28
2.2.2.5 Conocimiento como ventaja competitiva	30
2.2.3 Dimensiones de la variable de gestión del conocimiento	31
2.2.3.1 Creación de conocimiento	31
2.2.3.2 Transferencia de conocimiento	33
2.2.3.3 Aplicación de conocimiento	34

2.2.4 Definición conceptual del capital intelectual.....	35
2.2.4.1 Modelos de medición de capital intelectual	36
2.2.5 Dimensiones de la variable de capital intelectual.....	38
2.2.5.1 Capital humano	38
2.2.5.2 Capital estructural	39
2.2.5.3 Capital relacional	40
2.2.6 Centro artesanal Cusco.....	40
2.2.6.1 Historia de la artesanía textil	41
2.2.6.2 Artesanía textil.....	41
2.2.6.3 Proceso de elaboración.....	42
2.2.6.4 Instrumento de trabajo.....	42
2.2.6.5 Tejidos	43
2.2.6.6 Técnicas del tejido	44
2.2.6.7 Diseño en los textiles.....	44
2.3 Hipótesis.....	44
2.3.1 Hipótesis general.....	44
2.3.2 Hipótesis específicos	45
2.4 Identidad de variables	46
2.5 Operacionalización de variables	46
CAPÍTULO III.....	47

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.1 Ámbito de estudio	47
3.1.1 Delimitación espacial	47
3.1.2 Delimitación social	47
3.1.3 Delimitación temporal.....	47
3.2 Enfoque de investigación	47
3.3 Tipo de investigación	48
3.4 Nivel de investigación.....	48
3.5 Método de investigación	48
3.6 Diseño de investigación	48
3.7 Población y muestra.....	48
3.7.1 Población	48
3.7.2 Muestra.....	49
3.7.3 Distribución de la muestra por destinos turísticos.	49
3.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
3.8.1 Técnica	49
3.8.2 Instrumentos	50
3.9 Procedimiento de recolección de datos	50
3.10 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	50

3.11 Baremación y escala de interpretación de la variable gestión del conocimiento y capital intelectual.....	51
3.12 Baremación y escala de interpretación de las dimensiones de las variables gestión del conocimiento y capital intelectual.....	51
3.13 Fiabilidad del instrumento aplicado.....	51
3.14 Selección estadística de prueba «Tau-B- de Kendall».....	52
CAPÍTULO IV.....	54
RESULTADOS.....	54
4.1 Presentación de resultados.....	54
4.1.1 Presentación de resultados descriptivos.....	65
4.2 Prueba de hipótesis.....	70
4.2.1 Escala de valor de «Tau-b de Kendall».....	70
4.2.2 Hipótesis general.....	70
4.2.3 Hipótesis específicas.....	71
Hipótesis específica 1.....	71
Hipótesis específica 2.....	72
Hipótesis específica 3.....	73
4.3 Discusión.....	75
Conclusiones.....	78
Recomendaciones.....	79

Referencia bibliográfica	80
Anexos	94
Anexo I	95
Cuadro de Matriz de Consistencia.....	95
Anexo II	96
Modelo para la realización de encuesta	96
Anexo III.....	97
Constancia de Validación de instrumentos dirigidos a expertos.....	97
Anexo IV.....	100
Tabla de construcción y validez por juicio de expertos del instrumento y cuestionario 1: Gestión del conocimiento.....	100
Tabla de construcción y validez por juicio de expertos del instrumento y cuestionario 2: Capital intelectual	101
Anexo V	102
Tabulación de datos en Spss	102
Anexo VI.....	107
Carta de consentimiento informado al participante.....	107
Anexo VII	110
Medios de verificación del proceso de encuesta	110
Anexo VIII	¡Error! Marcador no definido.

Reporte de asesor aplicación de software anti-plagio **¡Error! Marcador no definido.**
Recibo digital de turnitin **¡Error! Marcador no definido.**
Reporte de similitud de turnitin..... **¡Error! Marcador no definido.**

Índice de tablas

Tabla 1: Creación del conocimiento.....	32
Tabla 2: Elaboración de teñido en lana.....	42
Tabla 3: Características de tejidos.....	44
Tabla 4: Operacionalización de variables	46
Tabla 5: Población de los colaboradores de los centros artesanales textiles de Cusco.	48
Tabla 6: Destinos turísticos.....	49
Tabla 7: Baremación de Gestión del conocimiento y la variable Capital intelectual. ¡Error!	
Marcador no definido.	
Tabla 8: Baremación de escala de interpretación de dimensiones	51
Tabla 9: Género de los colaboradores de los centros artesanales textiles ¡Error! Marcador no	
definido.	
Tabla 10: Edad de los colaboradores de los centros artesanales textiles	55
Tabla 11: Grado de instrucción de los colaboradores de los centros artesanales textiles ..	56
Tabla 12: Gestión del conocimiento.....	57
Tabla 13: Creación de conocimiento	58
Tabla 14: Transferencia de conocimiento.....	59
Tabla 15: Aplicación de conocimiento	60
Tabla 16: Capital intelectual	61
Tabla 17: Capital humano	62
Tabla 18: Capital estructural	63
Tabla 19: Capital relacional	64
Tabla 20: Correlación entre las variables gestión del conocimiento y capital intelectual ..	70

Tabla 21: Correlación entre la dimensión creación de conocimiento y la variable capital intelectual.....	71
Tabla 22: Correlación entre la dimensión transferencia de conocimiento y la variable capital intelectual.....	72
Tabla 23: Correlación entre la dimensión aplicación de conocimiento y la variable capital intelectual.....	73

Índice de figuras

Figura 1: Modelo de Wiig.....	29
Figura 2: Modelo de Nonaka y Takeuchi	29
Figura 3: Modelo holístico para la Gestión del conocimiento	30
Figura 4: Espiral de creación de conocimiento organizativo	31
Figura 5: Embudo del Conocimiento. Fundación Iberoamericana del Conocimiento.	33
Figura 6: Modelo Technology Broker (Brooking, 1996)	36
Figura 7: Modelo Canadian Imperial Bank (Hubert Saint-Onge, 1996)	37
Figura 8: Modelo Universidad de West Notario (Bontis, 1996)	38
Figura 9: Materiales para la elaboración de teñido	42
Figura 10: Tejido de cintura (kallwa) y tejido de pedal.....	43
Figura 11: Género de los colaboradores de los centros artesanales textiles	54
Figura 12: Edad de los colaboradores de los centros artesanales textiles.....	55
Figura 13: Grado de instrucción de los colaboradores de los centros artesanales textiles	56
Figura 14: Gestión del conocimiento.....	57
Figura 15: Creación de conocimiento.....	58
Figura 16: Transferencia de conocimiento	59
Figura 17: Aplicación de conocimiento.....	60
Figura 18: Capital intelectual.....	61
Figura 19: Capital humano.....	62
Figura 20: Capital estructural.....	63
Figura 21: Capital relacional	64

Figura22: Foto en el centro artesanal textil Pancha Whuarhua, encuesta a las artesanas de la población de Chinchero	110
Figura 23: Encuesta a las artesanas en el centro arqueológico de Chinchero.....	110
Figura 24: Encuesta realizado en el centro arqueológico de Ollantaytambo	111
Figura 25: Encuesta realiza a artesanas en la comunidad de Huilloc, del centro poblado de Ollantaytambo	111
Figura 26: Encuesta al Sr. Mario, artesano textil en el distrito de Písaq	112
Figura 27: Encuesta al Sr.Humberto, artesano textil en el distrito de Písaq	112
Figura 28: Encuesta al Sr. Edmundo, artesano textil en el distrito de Písaq	112
Figura 29: Foto en el centro artesanal Art Gallery en la plazoleta de San Blas.....	113
Figura 30: Encuesta a la Sra. Bertha, artesano textil la plazoleta de San Blas.	113
Figura 31: Foto en el centro artesanal Inka Roca. Calle Triunfo	114
Figura 32: Encuesta a la Sra. María, artesana textil en la Calle Triunfo	114
Figura 33: Encuesta a las artesanas del Centro de textiles Tradicionales del Cusco	115
Figura 34: Encuesta a la artesana en el Centro Artesanal Paccha	115

Resumen

El estudio de investigación intitulado «Gestión del conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco, 2018», tuvo como objetivo general: determinar el grado de relación que existe entre la gestión del conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco.

Los métodos que se empleó es el deductivo e inductivo, de tipo básica con un diseño no experimental de corte transversal y de nivel correlacional. Se obtuvo la información en un periodo específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos; enfoque cuantitativo, utilizando encuestas, en el que se utilizó el programa SPSS demostrando que ambas variables son confiables para hallar los resultados de la investigación, llegando a la conclusión con referencia al objetivo general.

Se puede afirmar que en la investigación se determinó la existencia de una correlación, demostrando un resultado de Tau-b de Kendall de 0.430 con el p-valor con la prueba estadística que fue de 0.000 <0.05. Determinando que, si existe relación positiva entre gestión del conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco, 2018.

Palabra clave: Gestión del conocimiento, capital intelectual.

Abstract

The research study entitled Acknowledge management and intellectual capital workers in textile centers and tours destined in Cusco 2018, The objective has: determine the manage relationship between the acknowledge and intellectual capital from workers in textile centers and tours destined in Cusco.

The method used was the basic deduction with an non-experimental design, of transversal cut and correlational level, Obtaining the information in a specific period, which was developed when applying the instruments: quantitative approach, using surveys in which the SPSS program was used demonstrating that both variables are reliable to find the results of the investigation, conclusions with reference to the general objective.

It can be affirmed that in the investigation the existence of a correlation was determined, demonstrating a Kendall Tau-b result of 0.430 with the p-value with the statistical test that was $0.000 < 0.05$. Determining that, if there is a positive relationship between knowledge management and intellectual capital in the collaborators of the textile artisan centers of the tourist destinations of Cusco, 2018.

Keywords: Knowledge management, capital intellectual.

Introducción

El siglo XXI es la era del conocimiento, la cual tiene una gran importancia en las empresas públicas y privadas; con el fin de crear ventajas competitivas sostenibles, ofreciendo a los colaboradores técnicas y herramientas; incrementando su capacidad de liderazgo en la competitividad (Rodríguez Andino, García Colina, Pérez Hernández, y Castillo Maza, 2009). Para los artesanos el arte textil, es una actividad que les ayuda a incrementar su economía y desarrollar sus habilidades en base a las tradiciones culturales, heredadas por sus antepasados, transmitidas de generación en generación. Por ello, la presente investigación está conformado por los siguientes capítulos

Capítulo I; desarrolla el planteamiento del problema, seguidamente se formula el problema general y específicos; así como el objetivo general que determina el grado de relación que existe entre gestión del conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco, 2018.

Capítulo II; considera el marco teórico mencionando los antecedentes (internacionales y nacionales), en las bases teóricas se realizaron conceptos sobre gestión de conocimiento y capital intelectual con sus respectivas dimensiones, siendo base para las hipótesis formuladas; lo cual se demuestra en la operacionalización de variables de acuerdo al trabajo de investigación.

Capítulo III; desarrolla la metodología de investigación inductivo y deductivo de tipo básica con un diseño no experimental de corte transversal y de nivel correlacional. Se obtuvo la información en un periodo específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos; enfoque cuantitativo, utilizando encuestas, y demostrando que ambas variables son confiables, hallando los resultados de la investigación en el que se utilizó el programa SPSS.

Capítulo IV; muestra los resultados estadísticos con el software SPSS, a su vez la discusión, comparando los resultados de la investigación con los antecedentes.

Para la conclusión se utilizó la estadística de «Tau-b de Kendall», y las recomendaciones en base al trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En el Perú existe una diversidad de cultura inca, representados en tejidos andinos, en símbolos y formas iconográficas transmitidas de generación en generación, demostrando sus habilidades y capacidades que tenían al elaborar las prendas. Estos aprendizajes fueron aplicados por las personas que habitaban en diferentes comunidades, y que con el tiempo se volvieron en tejedores experimentados, logrando desarrollar nuevas ideas y técnicas de elaboración, con el fin de obtener ingresos económicos e incrementar empleos en sus propias comunidades. En la antigüedad, se tejían las túnicas de los incas con la fibra de la vicuña y alpaca, transformándolos en hermosos ponchos, mantos; y que en la actualidad se tejen en muchas poblaciones de Cusco y Puno, apreciados también en el barrio de Santa Ana-Ayacucho, elaborando tejidos (prendas) de gran valor comercial (Mincetur, 2013).

Para Mejía Rocha, (2016) el turismo es una actividad de desarrollo económico, considerando el saber y conocer de los colaboradores por sus capacidades, habilidades, aptitudes en representación con el capital intelectual. Por ello, Rivas Lárez y Pacheco, (2016) explican que el capital intelectual es el activo intangible de los colaboradores (talento, relación con los clientes y proveedores) poseyendo conocimientos que favorecen a las organizaciones como: ventajas competitivas, prácticas, procesos, competencias, saberes y destrezas de los colaboradores; ya que el conocimiento no se desgasta con el uso, sino que incrementa su valor con el tiempo.

Para el Mincetur, (2017) menciona que el 61% de los artesanos textiles, están inscritos en el registro nacional del artesano, seguida de la fibra vegetal, metales preciosos y cerámicos. El idioma quechua fue transformado en conocimiento y este en artesanía textil como: los tejidos, procesos de teñido e iconografías representativas.

Según Del Solar D, (2017) menciona que; hace 4500 años en Huaca Prieta-La Libertad, la función primordial no se limitó a satisfacer una exigencia doméstica, sino de expresar una creación

artística bella. La transferencia de conocimiento de los colaboradores se continúa explorando y experimentando con variedades de recursos nativos (vegetales, fibra de camélidos y especies tintóreas) la realización de procesos de tejido, desde el uso de la fibra, hasta la comercialización de textiles para la elaboración, se seleccionaban colores para la confección de una prenda textil de calidad, usando técnicas y diseños de hilado fino, estos materiales y acabados otorgan distintas características propias del lugar, ya sea para una función ritual o doméstica.

Para el autor Gonzales Millan, (2017) explica que; el conocimiento se transformó en capital intangible dentro de las organizaciones, algunos especialistas lo denominaron como economía del conocimiento, originado por la comunicación, informe, tecnología y la aplicación del conocimiento en la producción de bienes y servicios.

Por otro lado, Mincetur, (2019) sostiene que; el registro nacional de artesanos textiles incremento un 8 % con 76 000 inscritos. Asimismo, Mincetur relanzó su proyecto en el registro nacional del artesano contando con beneficios y capacitaciones para la promoción de sus negocios.

La región de Cusco; es considerado como capital del Imperio del Tahuantinsuyo, mostrando tradiciones, cultura y conocimientos originarios de diferentes periodos prehispánicos, que en gran parte se conservan en los tejidos textiles andinos, transmitiendo conocimientos e información cultural, relacionada con el modo de vida de las comunidades de distintos destinos turísticos. Estos tejidos arqueológicos, son testimonios culturales y tecnológicos del arte textil; los procesos de obtención del teñido de distintos colores demuestran el gran conocimiento y experiencia que tuvieron gracias a sus antepasados.

Según RPP Noticias, (2015) informó que; las estadísticas del registro nacional del artesano, se conoce que la elaboración de textiles ocupa el primer lugar con un 72.80% de inscritos, en segundo lugar, lo ocupa metales preciosos y no preciosos con 6.41%, y el tercer lugar lo ocupa la cerámica con 4.91%. Por ello, se realizó un concurso regional de dos categorías: tejido tradicional (manta tradicional) y tejido innovador, en la dirección de Artesanía-Dircetur.

Por otro lado, Mincetur (2017) resalta que existe en el Cusco 12,169 artesanos inscritos en la (RNA), de las cuales el 75,7% elaboran la artesanía textil, el 2,6% realizan pinturas, estampados y teñidos. En el programa de Apulaya, Center for Andean Culture, (2017) explican que; los tejidos transmiten información, religiosa, mitos e historia acerca de memorias sociales. Este tipo de arte textil en nuestra localidad es importante, considerando que fue un medio de comunicación y de

identidad cultural ya sea por iconografías y procesos de tejidos en los distintos destinos turísticos que tiene Cusco.

Nuestra ciudad cuenta con destinos turísticos, en la cual son representados con artesanías textiles tradicional, como en los centros artesanales de: Cusco, Písaq, Ollantaytambo y Chinchero siendo estos lugares tradicionales, y donde se elaboran especialmente productos textiles con materiales de lana de oveja y lana de alpaca, teniendo un valor importante al momento de crear y la relación con los clientes. Por esta razón, se considera que el conocimiento está en constante innovación, teniendo la oportunidad de incrementar nuevas ideas e intercambiar experiencias entre padres a hijos. El problema que existe en la actualidad es que; algunas generaciones involucradas en el sector textil, no le toman la debida importancia desaprovechando el talento, conocimiento y habilidades; debido a la falta de interés e información, y que con ello solo los adultos y adultos mayores toman la responsabilidad de no perder esta tradición textil y que de esta manera ser conocidos por la elaboración y sus diseños por los clientes, en las comunidades respectivas.

Para Cáceres Rosell, (2017) en su artículo menciona; la importancia sobre la gestión del conocimiento, siendo una estrategia clave para lograr el desarrollo económico. Considerando que la creación, innovación y nuevas ideas, sean patrones que desarrollan procesos más eficaces.

El problema con los colaboradores de los centros artesanales textiles es que, desconocen la importancia de transmitir, informar y generar nuevas ideas al elaborar el arte textil; pero al mismo tiempo, consideran que les interesaría aprender el de cómo mejorar sus ventas y conocer más sobre este arte textil incaico. Por ende, si el conocimiento no es compartido entre el grupo o individuos, se estaría desconociendo el verdadero valor colectivo; ya que, la gestión del conocimiento es necesaria para mejorar su posición en el mercado de producción de la artesanía textil, permitiendo que el capital intelectual mejore su eficiencia y eficacia de los colaboradores y desarrollen su economía (crecimiento personal, laboral y social); teniendo en cuenta que en la actualidad la competencia es más acelerada; es decir no se trata solo de ofrecer lo que ya se conoce, sino el de innovar y satisfacer las exigencias de los clientes.

Sin embargo, la gestión del conocimiento y el capital intelectual, hoy en día se da a conocer en grandes y pequeñas empresas (por sus conocimientos, capacidades y experiencias), para tomar mejores decisiones y conseguir que los colaboradores logren ventajas competitivas dentro de la empresa compartiendo sus conocimientos.

Por consecuencia, teniendo en cuenta que los colaboradores de los centros artesanales textiles, tienen conocimientos, habilidades, experiencia en confección, tejidos, diseños y procesos de elaboración, no existe un interés por parte de las instituciones del sector turismo, ni por los mismos confeccionistas, ya que los colaboradores mencionan que poco se conoce sobre la tecnología, exportaciones y exposiciones, perdiendo la oportunidad de conocer en como promocionar en portadas o sitios web; minimizando la fuerza y voluntad de competir en el mercado, aun si mencionando los productos de artesanía textil que exporta China, donde reducen las ventas y degradan la calidad y valor cultural. Por otro lado, el activo intangible da prioridad a solucionar problemas con el objetivo de generar un buen rendimiento económico y competencia en el mercado.

Ante este problema se contesta la pregunta ¿Cuál es el grado de relación que existe entre gestión del conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco?

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

a) ¿Cuál es el grado de relación que existe entre gestión del conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco, 2018?

1.2.2 Problemas específicos

a) ¿Cuál es el grado de relación que existe entre creación de conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco?

b) ¿Cuál es el grado de relación que existe entre transferencia de conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco?

c) ¿Cuál es el grado de relación que existe entre aplicación de conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco?

1.3 Objetivo de la investigación

1.3.1 Objetivo general

a) Determinar el grado de relación que existe entre gestión del conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco, 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

a) Determinar el grado de relación que existe entre creación de conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco.

b) Determinar el grado de relación que existe entre transferencia de conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco.

c) Determinar el grado de relación que existe entre aplicación de conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación teórica

El objetivo del estudio, es conocer la relación entre «Gestión del Conocimiento y Capital Intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco-2018», ya que la artesanía textil es la imagen principal de la ciudad imperial del Cusco, en donde los colaboradores transmiten sus habilidades y capacidades a las generaciones, comprometiéndose a no perder las tradiciones andinas. Si los colaboradores de los centros artesanales textiles quieren seguir desarrollándose competitivamente, deben de considerar el tema de gestión de conocimiento y capital intelectual; ya que a futuro será un tema de mucha importancia para entidades del sector de turismo. Ya que, hasta el momento no se han realizado estudios referidos a este tema; ésta gestión del conocimiento y el capital intelectual son modelos que tienen como principal motivo, el de mejorar las ventajas competitivas el cual puede ser incorporado en entidades y principalmente en las personas.

Por otro lado, los turistas que visitan la ciudad del Cusco, llegan con el fin de conocer los destinos turísticos, tradiciones, realizando compras como: la artesanía textil (mantos, chullos, chalinas, guantes, ponchos); ya que es uno de los motivos, por la que los turistas prefieren visitar la ciudad. De este modo, incentiva a que los artesanos de los centros artesanales textiles, sigan transmitiendo sus conocimientos, y no pierdan la tradición cultural inca.

Sin embargo, no todos los artesanos tienen conocimiento sobre: la tecnología, innovación y mucho menos del cómo organizar sus conocimientos o de cómo desarrollar sus habilidades y capacidades; ya que solo se empeñan en exponer sobre la elaboración de tejidos o teñidos, y la importancia de cuidar el medio ambiente.

1.4.2 Justificación práctica

La naturaleza de la presente investigación permitirá resolver problemas prácticos, proponiendo estrategias de información y nuevas ideas innovadoras. En este sentido, la relación existente es una pieza clave; ya que se logrará obtener resultados positivos con el activo intangible, haciendo que las empresas y las personas fortalezcan sus conocimientos, habilidades, valores y normativas de la empresa; esto ayudara a cubrir puestos en cualquier área donde haga falta el capital humano correspondiente. El éxito de las compañías, ya no se apoyan solo en factores tradicionales de producción para su supervivencia, sino que las fuentes principales ahora son: el conocimiento y las relaciones con los clientes, organizándose dentro de la misma empresa para obtener ventajas

competitivas (Ross, Roos, y Dregonetti, 2001). Los artesanos textiles, deben de buscar integrarse a una nueva información de conocimientos e innovación para mejorar su desarrollo intelectual e incrementar sus conocimientos, utilizando las tecnologías para exponer y mejorar la demanda de sus productos textiles.

La justificación práctica, dará a conocer en cómo la gestión de conocimiento y capital intelectual, mejorará las capacidades eficientes y prácticas de las personas (en adaptarse a perfeccionar el procedimiento de elaboración, generando un alto nivel de habilidad de los colaboradores). Por otra parte, los conocimientos entre los individuos y organizaciones, tienen mucho que transmitir; pero estos conocimientos no son aprovechados debidamente, ya que se pierde la oportunidad de mejorar las técnicas y el proceso de elaboración. En cuanto a la relación de estas dos variables, existen muchas investigaciones en sectores institucionales; pero no se ha encontrado estudios específicamente en centros artesanales textiles o temas similares.

1.4.3 Justificación metodológica

Estas dos variables, se han descrito con el objetivo de como las dimensiones de la gestión del conocimiento se relacionan con el capital intelectual. La peculiaridad de esta investigación, es la identidad cultural textil inca, cuyo propósito es revalorar la artesanía textil para el futuro, y que el artesano tenga capacidades de innovación, aplicando su conocimiento y de transferirlos a sus generaciones, y resolver problemas prácticos, teniendo como resultado el transformar el conocimiento en información, a fin de proponer estrategias e ideas nuevas, permitiendo ser competitivos de manera eficiente.

Este trabajo de investigación pretende delimitar el vínculo entre gestión del conocimiento y capital intelectual

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

a) **Núñez Ramírez, M. (2014) en el artículo científico titulado: «Gestión Del Conocimiento y Capital Intelectual en la Industria Tequilera del Estado de Jalisco» en la Universidad Nacional Autónoma de México, Ciencias Económicas.**

El objetivo es: saber el grado de incorporación entre la gestión del conocimiento y el capital intelectual. La metodología es: «cuantitativa y correlacional, de diseño no experimental, empleándose la correlación de Pearson»; para GC (socialización, externalización, combinación e integración) y CI (capital humano, estructural o relacional); donde se demostró empíricamente a cincuenta empresas tequileras del país de Jalisco, México. Llegando a las siguientes conclusiones: se hallaron grados positivos y significativos correlacionales de la gestión del conocimiento sobre el capital intelectual, mediante el uso de variables como la dimensión de la organización y área de comercio. Se utilizó Pearson para poner a prueba la hipótesis 1, con una correlación de ($r=0.922$; $p\leq 0.01$) corroborando que dichos resultados fueron suficientes para soportar H1.

b) **Marulanda G. y Montoya R. (2015) en el artículo titulado «Modelo de gestión de conocimiento en el sector textil en la ciudad de Medellín empleando dinámica de sistemas» su estudio de investigación para optar el grado de doctorado en la Universidad de Medellín.**

El objetivo es: «establecer la relación que existe entre un grupo de variables referidas con las etapas de gestión de conocimiento e inteligencia de innovación tecnológica». Se empleó la metodología dinámica de sistemas: cualitativa y cuantitativa de investigación, la información se logró por medio de entrevistas a expertos e información particular del sector. Llegando a las siguientes conclusiones: se logró probar que la relación es positiva entre gestión de conocimiento y capacidades de innovación tecnológica, permitiendo perfeccionar el rendimiento de las empresas con respecto a los ingresos operativos, existiendo relación entre el uno y el otro.

c) **Archibold, W. y Escobar, A. (2015) en el artículo científico titulado: «Capital intelectual y gestión del conocimiento en las contralorías territoriales del departamento del Atlántico» en la Universidad de la Costa CUC, Barranquilla.**

El objetivo es: «anunciar el estado existente del capital intelectual como medida de la gestión del conocimiento en territorios del departamento del Atlántico». La metodología es: cuantitativo y descriptivo, utilizando una encuesta de Likert, resaltando activos impalpables en dimensiones como: humana, relacional, estructural y del gestionar del conocimiento de crear, gestionar y transformar el conocimiento. Las conclusiones son: «las instituciones dedicadas en el control fiscal que conservan medidas de identidad, creación y transmisión de conocimiento, para originar ventaja competitiva con valor añadido a través de conocimientos, relacionadas con el capital humano, el capital relacional y el capital estructural».

d) **Salazar Duque, D. y Osorio Espín, M. (2016) en el artículo científico titulado: «La gestión del conocimiento organizacional y el capital intelectual en el sector de alimentos y bebidas» Universidad Tecnológica Israel Quito, Ecuador.**

El objetivo es: delimitar conceptos y sugerir dirección en el área de alimentos y bebidas, determinando en que los elementos lleguen a estimar en este mismo sector. Metodología es: investigación literaria libre de diferentes escritores, que afrontaron distintos modelos sobre el tema. Donde se concluye: el área de alimentos y bebidas debe considerar al capital intelectual, como un valor para los propietarios y el mercado competitivo. En tanto a la gestión de cada uno de los factores forman el capital intelectual responsable de la organización y siendo un valor agregado para la organización a largo plazo. Los ejecutivos del área de alimentos y bebidas, tienen que disponer más importancia estableciendo factores que forman un capital intelectual en la empresa con la finalidad de impulsar habilidades a corto, mediano o largo plazo fortaleciendo el valor que puedan producir las empresas a futuro.

2.1.2 Antecedentes nacionales

e) **Zapata (2017) en el artículo científico titulado: «Capital intelectual y capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016» el estudio de investigación es para optar el grado de magister en la Universidad de César Vallejo.**

El objetivo es: «establecer la relación existente entre el capital intelectual y capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016». La metodología es: cuantitativo, descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. Las conclusiones

son: se logró demostrar que existe una correlación mediante el capital intelectual y capacidad de innovación con un resultado de 0.546 y significativa en nivel 0.000 menor del 0.01. Por ello, los gerentes del hospital de salud mental, incluyeron su ocupación cotidiana en la gestión del capital intelectual e impulsar una cultura de innovación.

f) Aranibar Melgar, E. (2017) en el artículo científico titulado: «Gestión del conocimiento en el capital intelectual y producción académico/científica de las unidades de postgrado de la universidad nacional de san Agustín de Arequipa- 2016» su estudio de investigación para optar el grado de doctorado en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

El objetivo es: investigar sobre la gestión del conocimiento y capital intelectual. La metodología es: empírico analítico, de enfoque cualitativo, de tipo no experimental y de corte transversal, donde se laboró con varios modelos. Concluyendo: «existe una relación consistente entre ambos, porque generan, comparten y aplican sus conocimientos a distintas escalas en base al capital intelectual que tienen, y al mismo tiempo significativa como proceso que incrementa la producción académica/científica y su relevancia en las instituciones de educación».

g) Arguello Mendoza, P. (2017) en el artículo científico titulado: «Desarrollo de un modelo de gestión del conocimiento para las PYMES del sector textil de la ciudad de Riobamba» en la Universidad Nacional de San Marcos.

La investigación tuvo como objetivo: «Determinar el efecto que existe entre el desarrollo del modelo de gestión del conocimiento en la apreciación de resultados de las PYMES del sector textil de la ciudad de Riobamba». La metodología es: hipotético-deductivo, de enfoque Cuantitativo de diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional, y explicativo. Las conclusiones son: «demostrando que existe evidencia estadística, con un elevado rango de validez, fiabilidad y consistencia, en la prueba estadística de chi-cuadrado de 302,729 con un P-valor = 0.000, el cual es menor a 0.05» por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, de acuerdo a lo que se requería en la investigación.

h) Tipula Tipula, J. (2018) en su investigación titulado: «Gestión de conocimiento y capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018» en la Universidad César Vallejo.

El objetivo es: «delimitar la relación sobre la gestión del conocimiento y el capital intelectual en la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho». La metodología es: hipotético-deductivo, con un diseño no experimental, nivel correlacional de corte transversal y probabilístico aleatoria

simple para desarrollar la muestra de 204 colaboradores. Las conclusiones son: se ha determinado que existe una correlación, con el resultado estadístico Spearman de 0.898 y significativa en nivel $000 < .05$ entre la gestión de conocimiento vinculada positivamente con el Capital intelectual con los colaboradores de la empresa Hidrostral S.A. de San Juan de Lurigancho.

i) Jama Zambrano, V. (2019) en el artículo científico titulado: «Gestión del conocimiento y su incidencia en el capital intelectual de las instituciones de educación superior de la zona 4 del Ecuador, desde el año 2013 - 2016» para optar el grado de doctorado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

El objetivo es: determinar la incidencia entre gestionar el conocimiento en el capital intelectual de los centros educativos superiores de Ecuador. La metodología es: de tipo básica longitudinal y de diseño no experimental de corte transversal y correlacional, recopilando la información a través de matrices de datos aplicadas de análisis investigadas. Las conclusiones han demostrado que: se ha demostrado que tiene una relación positiva y significativa de 18.342; y un valor $p = 0.000$. entre las variables de la gestión del conocimiento con el capital intelectual.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría organizacional

La teoría organizacional promueve la comunicación y la colaboración, de modo que todos participan en la identificación y la solución de problemas, permitiendo a que la organización experimente, mejore y aumente su capacidad (Daft, 2011). Esta herramienta responde a una necesidad relacionado con la nueva tecnología de información, con el fin de llegar a sus metas, compartir e integrar la experiencia y habilidad dentro de las funciones de los colaboradores; para mejorar la capacidad de nuevos conocimientos, permitiendo atender mejor las necesidades de los clientes (Gareth R, 2008).

La empresa es una organización, compuesto por personas que necesitan ordenarse para conseguir objetivos. Es decir que los directivos deben de almacenar los datos donde los usuarios puedan utilizar y aplicar sus conocimientos de manera estratégica (Rodríguez, Gago, y Khokhar, 2015).

Los colaboradores en conjunto con las organizaciones laborales, son portadoras del valor intangible (conocimientos, habilidades, motivaciones y valores), así como por el know how (Cuesta Santos y Valencia Rodríguez, 1976).

2.2.1.1 Cultura organizacional

La cultura organizacional es un esquema que se encarga de confrontar sus problemas externas e internas; por lo que, se debe de enseñar a los colaboradores en las empresas de modo correcto el de apreciar, razonar para solucionar los problemas adecuadamente (Paredes Esponda, 2012).

La cultura organizacional se relaciona con el valor del conocimiento; que influye en los colaboradores (capacidad, experiencia y habilidades). De tal forma que la información pueda ser cultivada, reflejada en las metas y objetivos de la organización, adoptando el uso y la aplicación de la información tecnológica (Barnard, Delgado, y Voutssás, 2016).

En la actualidad, numerosas empresas enfrentan la necesidad de transformarse en organizaciones totalmente diferentes, debido a que existen nuevos desafíos en el entorno empresarial; siendo responsables de posicionar la innovación en sus organizaciones, adaptándose a las nuevas necesidades y preferencias de los clientes (Daft, 2011, pág. 10).

2.2.1.2 Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional aplica el conocimiento en los individuos y grupos de individuos; haciendo uso de sus habilidades, capacidades; con la finalidad de que las organizaciones trabajen con más eficacia. Este comportamiento estudia en específico las situaciones relacionadas con el servicio de calidad, ya que se relaciona con el trabajo, rotación de colaboradores, desempeño humano y con el cliente (Robbins y Judge, 2009).

El comportamiento organizacional exige, una participación activa de los gerentes para ser eficaz. Ya que en la actualidad continúa evolucionando como una disciplina dedicada al conocimiento científico de los individuos y de las organizaciones; para mejorar el desempeño de ambas partes (Genesi, Romero, y Tinedo, 2011).

2.2.2 Definición conceptual de la variable gestión del conocimiento

2.2.2.1 Evolución del conocimiento

El sistema de información, aumenta la comprensión del conocimiento de los individuos siendo necesario el de difundir y compartir. El proceso de este conocimiento se da desde la experiencia transformándolo en conocimiento; de esta manera permitirá incrementar el valor de una organización, fortaleciendo el capital intelectual dentro de una determinada sociedad de desarrollo (Perego y Miguel, 2014).

La era del conocimiento, se ha convirtiendo en un recurso estratégico esencial para las organizaciones, siendo una herramienta necesaria para que un individuo o grupo de individuos

desempeñen sus conocimientos; de manera adecuada mejorando sus habilidades, capacidades y experiencias; permitiendo desarrollar estrategias, para lograr que los colaboradores transmitan sus conocimientos, registrándolos en documentos; para que más adelante existan procesos de solución para resolver problemas (Bellinza, Guerrero Barrera, Colon Sirtori, y Ramírez Mercado, 2011).

El conocimiento se refiere a la comunicación y aplicación del conocimiento que se realiza en las empresas para mejorar su competitividad; este conocimiento ha evolucionado en las organizaciones, con la experiencia adquirida y el capital intelectual para lograr sus objetivos. Se trata de que el conocimiento, sea disponible para las personas que lo requieran, en el momento necesario y de forma adecuada; para que su utilización sea de forma más efectiva y eficiente posible (Monteagudo Peña, 2014, p. 5).

2.2.2.2 Conocimiento organizacional

Según (Santillán de la Peña, 2010) menciona que «las organizaciones que sobrevivan serán aquellas conscientes del intenso cambio que el conocimiento está causando en nuestra sociedad, y compitan en el futuro para que sus mercaderías consigan permanecer en el mercado» (p. 117)

Se considera que el activo intangible es importante en las organizaciones, considerando que beneficia al recurso económico. Por ello, se debe de informar, planificar, retener y administrar el conocimiento; con el propósito de no perder dicho conocimiento transmitido entre los colaboradores (Barrigaz y Mahyreth, 2012).

Las organizaciones sostienen que el conocimiento, crea y usa procesos de conocimiento; ya que no sólo las empresas planifican a futuro, sino que continuamente evalúan las habilidades y creatividades innovadoras de sus capacidades intelectuales de las personas (Nonaka, Toyama, y Hirata, 1999).

El conocimiento dentro de una organización es un recurso valioso. Para su aplicar el conocimiento se debe de identificar, capturar, evaluar y recuperar los activos de información, para que así posteriormente transmitirlo. Por lo que, el control sobre el conocimiento y la formación en los colaboradores son importantes beneficios para la organización (Entropy Software, 2015).

2.2.2.3 Gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento, es la aptitud que toman las organizaciones para llegar a transformar, compartir y aplicar conocimientos, incluyendo a las personas, estas acciones fomentan un modelo dinámico al interior y exterior de la organización (Diaz Garay, 2017).

La gestión del conocimiento es vital para el crecimiento de las empresas; contando con la creación y aplicación de conocimiento como su mejor aliado. Para ello, debe cumplir con ampliar sus estrategias para transferir y utilizar los conocimientos necesarios (Santillán de la Peña, 2010).

La gestión del conocimiento implica más que todo a los aspectos tecnológicos y culturales, poniendo énfasis sobre los métodos, técnicas de elaboración y herramientas de forma efectiva y eficiente; para obtener mejores resultados en la organización (Del Moral, Pazos, Rodríguez, patón, y Suárez, 2008).

El conocimiento permite que las empresas identifiquen los activos tangibles; para obtener buenos resultados y tomar buenas decisiones. Permitiendo mejorar de manera ágil y específico las diferentes habilidades y capacidades que tiene cada persona o grupo de personas (Cegarra Navarro, 2017).

En la actualidad para las empresas, el capital humano es muy importante; ya que son quienes generan información. Por ello las empresas, ahora se preocupan por brindar capacitaciones a los colaboradores desde que ingresan a la organización, con la finalidad de generar ventajas competitivas (Rivera Berrío, 2006).

2.2.2.4 Modelos de la gestión del conocimiento

Estos modelos ayudaran a transmitir, crear, mantener y medir el conocimiento, maximizando los beneficios individuales y grupales; ya que permitirá visualizar su estructura con la opción de decidir que modelos aplicar en las respectivas organizaciones y mejorar el proceso de toma de decisiones (Avendaño Pérez y Flores Urbáez, 2016, p. 212).

a) Modelo de Wiig

En este modelo se puede apreciar el conocimiento con una proyección hacia las organizaciones; explícitamente documentado (el conocimiento) proveniente del entorno organizacional. Por otro lado, el autor, menciona cinco procesos básicos como: creación, captura, renovación, compartir y uso del conocimiento.

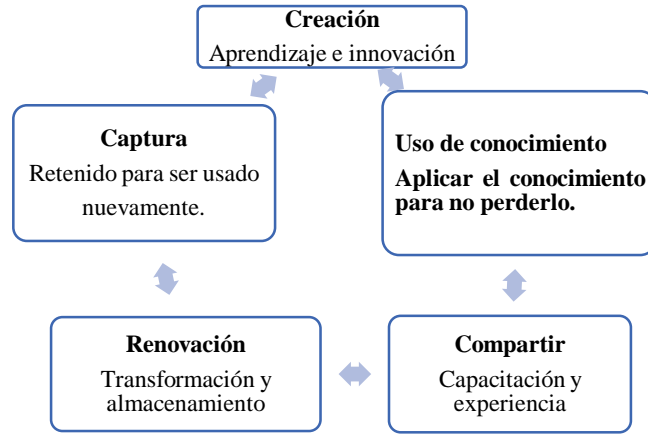


Figura 1: Modelo de Wiig

Fuente: elaboración propia a partir de Wiig (1993)

b) Modelo de Nonaka y Takeuchi

Este modelo se enfoca en la creación de conocimiento dentro de las organizaciones; para procesar y fusionarla con ideas subjetivas e intuiciones de los individuos y hacerlas disponibles para todos; centrándose en: la captación, estructuración, aplicación y transferencia de conocimiento, hasta su almacenamiento en todos los procesos de la organización. Constituyéndose entre conocimiento explícito y tácito, teniendo cuatro niveles de conocimiento: individuo, grupo, organización e inter-organización.

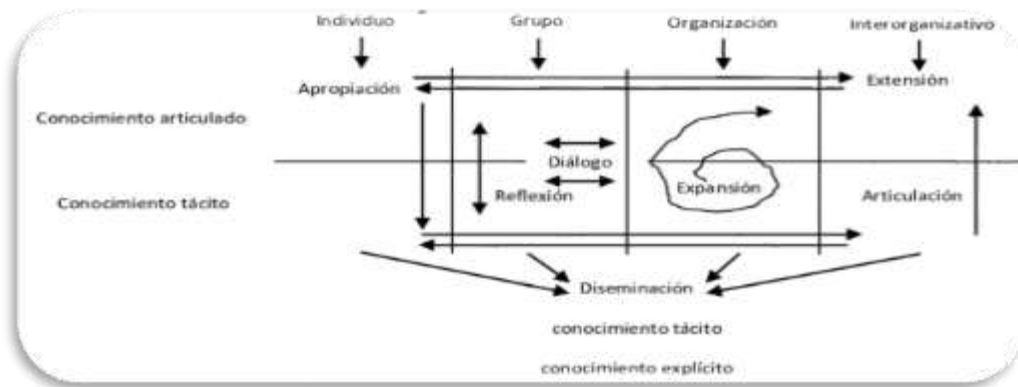


Figura 2: Modelo de Nonaka y Takeuchi

Fuente: elaboración propia a partir de Nonaka y Takeuchi (1995)

c) Modelo holístico de Angulo y Negrón

Los autores toman en cuenta, como fuente principal la honestidad de las personas; ya que la gestión del conocimiento es una acción inagotable. Se toma por motivo las interrelaciones grupales, e individuales constituyendo sus valores, motivaciones y actitudes; mejorando sus objetivos. Siendo así el capital intelectual un recurso valorable en las organizaciones, determinando el rango de competitividad dentro de una organización y nuevos procesos de gestión.

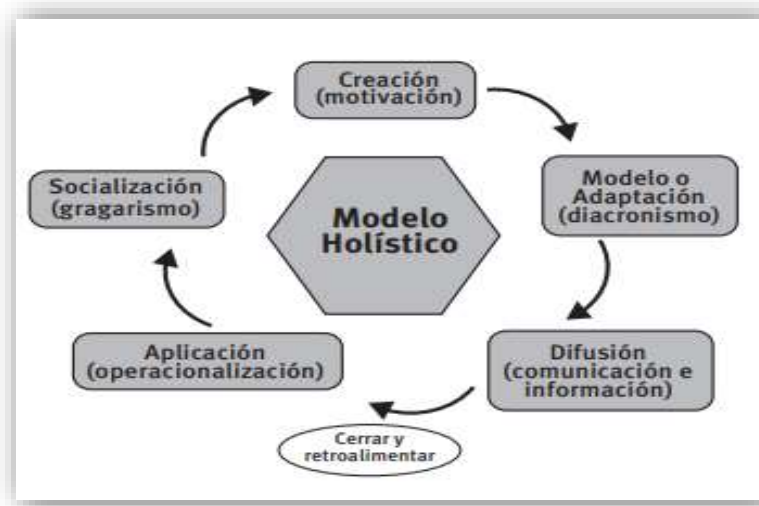


Figura 3: Modelo holístico para la Gestión del conocimiento
Fuente: Angulo y Negrón (2008)

2.2.2.5 Conocimiento como ventaja competitiva

El conocimiento es la clave principal, para conseguir ventajas competitivas. Por ello, los gestores, y colaboradores, deben de examinar de manera completa las capacidades y habilidades que tienen cada individuo; para que la gestión del conocimiento suministre el beneficio del ambiente laboral buscado, conforme a la innovación permanente (Valhondo, 2002).

La ventaja competitiva lleva la estrategia, de una visión amplia a una configuración de actividades internamente consistente. Su potente marco proporciona las herramientas; para comprender la posición de costo relativo de una empresa (Porter, 2004).

La información es un valor práctico, como fuente primordial que genera un conocimiento innovador. Al aprovechar las capacidades intelectuales del colaborador (habilidades, información, técnicas de elaboración, captación y conocimiento), llegan a desarrollar su capacidad de

aprendizaje, fomentando la información tecnológica y potenciando la innovación constantemente, teniendo la capacidad de enfrentar nuevos desafío (Loggiodice Lattuf, 2012).

2.2.3 Dimensiones de la variable de gestión del conocimiento

Según Tarí Guilló y García Fernández (2009) en su artículo identifican sus dimensiones sobre la gestión del conocimiento, apoyándose en la revisión de la literatura y estas son las siguientes: creación, transferencia y aplicación de conocimiento (p. 145). Con la finalidad de lograr ventajas competitivas e impulsar el aprendizaje en las organizaciones (Cantón Mayo y Ferrero de Lucas, 2016, p. 403).

2.2.3.1 Creación de conocimiento

Para (Nonaka y Takeuchi, 1999) «la creación de conocimiento, tiene que comprenderse como un desarrollo que incremente el conocimiento, creado por las personas y establezca como parte de una red de conocimiento de la organización» (p. 68). Por ello, se destacan dos dimensiones simultáneas: epistemológica y ontológica.

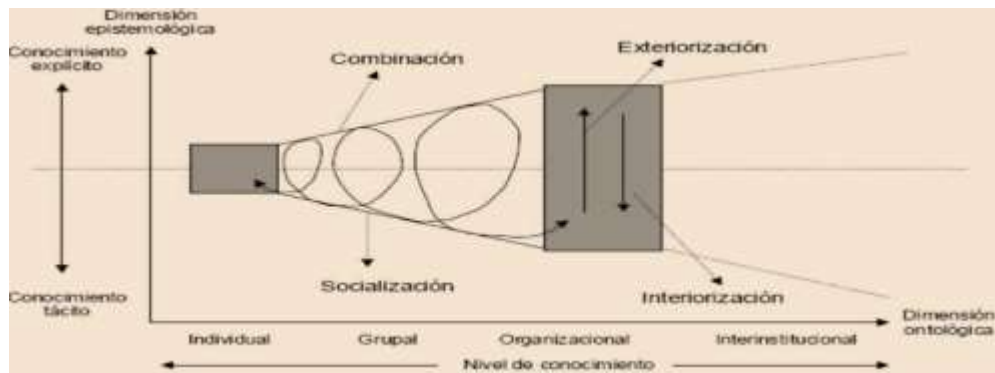


Figura 4: Espiral de creación de conocimiento organizativo

Fuente: Nonaka y Takeuchi (1999)

a) Dimensión epistemológica

El conocimiento explícito, se basa en la experiencia, investigación e información tecnológica, por medio del lenguaje; y el conocimiento tácito, constituye la percepción de la relación con los clientes, ambiente laboral y el servicio de calidad. Este contexto provee un conocimiento eficaz, ya que los colaboradores transforman lo aprendido en conocimiento (Perego y Miguel, 2014).

b) Dimensión ontológica

Esta dimensión se centra en cuatro formas: socialización (trabajo en equipo, participación, y ambiente laboral), exteriorización (cumplimiento y capacitaciones), combinación (aprendizaje,

información, exposición y tecnología), interiorización (transmitir, planificación y solución de problema). Estos conocimientos son producidos por las personas; ya que una empresa no obtiene conocimiento sin que las personas intervengan.

Tabla 1
Creación del conocimiento

		Conocimiento tácito a Conocimiento explícito	
Conocimiento tácito		Socialización	Exteriorización
	desde		
Conocimiento explícito		Interiorización	Combinación

Fuente: Nonaka y Takeuchi (1999)

La necesidad de crear y transmitir conocimientos en las organizaciones, se concreta con el proceso de gestión del conocimiento; orientada a la investigación, información y experiencia que transmiten los activos intangibles. Permitiendo mejorar mecanismos de innovación y que los resultados organizacionales se basen en las capacidades y actitudes de los individuos (Medina González, 2017).

La información se transforma en conocimiento, cuando es procesada en la mente del individuo; luego, vuelve a ser información cuando ese conocimiento es transmitido a otras personas, mediante textos, formatos tecnológicos, comunicaciones orales o por cualquier otro medio (Valencia Rodríguez, 2009).

El conocimiento y la información sirve de base, ya que es el principal sustento de la actividad empresarial y el factor potencial de cambio en las formas de desarrollo de las empresas. Es necesario proceder a la investigación entre modelos de gestión y la cultura empresarial, para transmitir a colaboradores de forma individual o grupal. El papel que desempeña el conocimiento en todas las manifestaciones de la vida, es el de la experiencia en la organización empresarial, que facilita a los individuos mostrar el conocimiento, como elemento de atracción prioritaria en la sociedad actual (Muñoz Calero, 1999).

Por otro lado, esto atrae a un cambio basada en la gestión de información y conocimiento; todo esto sobrelleva los nuevos enfoques de la transferencia y procesos de investigación que se asignara para mejorar nuestra vida diaria (Alonso Arévalo, 2007).



Figura 5: Embudo del Conocimiento. Fundación Iberoamericana del Conocimiento.
Fuente: (imagen extraída de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v26n4/0718-3305-ingeniare-26-04-00673.pdf>).

Las nuevas tecnologías de información y comunicación producen cambios en el grupo de los colaboradores y en el manejo de experiencias que tienen las empresas. Con el objetivo de transmitir conocimientos para mejorar la organización social, relaciones económicas, políticas y culturas; para un progreso honesto e imparcial (Otter y Cortez, 2003).

El conocimiento implica a una persona; ya que es el que puede crear y actuar en función de ello (práctica). Por otra parte, la creencia es justificada, normalmente por la propia experiencia del mismo individuo. Al transmitir la información, este se vincula con la práctica a través del intercambio conceptual con otros individuos, recurriendo a registros que otros individuos pueden haber dejado como testimonio de su propio conocimiento (Tanaka, 2008).

Por otro lado, la experiencia de una persona puede conducir a la creación y retención de conocimiento. La perspectiva del conocimiento también proporciona información, sobre lo que significa implementar de manera efectiva las prácticas (experiencia), para lograr un mejor desempeño organizacional (Linderman, Schroeder, Zaheer, Liedtke, y Choo, 2004)

2.2.3.2 Transferencia de conocimiento

La transferencia de conocimiento hace parte al proceso del aprendizaje, en el cual se entiende como aquel que comunica desde un agente a otro. Formando un conjunto de información valiosa

que sirve de base para la planificación y exposición; para posibilitar el desarrollo de destrezas en las personas de una organización para la aplicación de lo aprendido (Salaiza Lizárraga y Díaz Santamaría, 2013).

la transferencia de conocimiento es el proceso donde se establece una relación entre las personas, orientado a aprender, exponer, planificar, y aplicar conocimientos científicos y tecnológico, dentro de una organización ayudando al sector empresarial a lograr un aumento en el desarrollo de las innovaciones (Rincón de Parra, 2004).

Por otro lado, la intención de una transferencia no es trasplantar una iniciativa exitosa de un contexto a otro, sino generar aprendizaje y aplicar a partir del intercambio de conocimiento basado en la evidencia. Este conocimiento se hace cada vez más importante para la sociedad y para quienes se dedican a la planificación y explicación de diversas áreas científicas (Lagos Garrido y Paravic Klijn, 2015).

La generación de conocimiento, a través del aprendizaje y del desarrollo tecnológico, es un aspecto primordial del proceso de innovación, al momento de exponerlo y planificarlo; mediante esta transferencia un conocimiento nuevo se aplica adaptándose a sus condiciones de uso en las organizaciones (Conesa, y otros, 2010).

La transferencia de conocimientos y tecnología busca mecanismos de mejora; por ello, se indican algunas planificaciones para realizar cambios y mejoras necesarias, como un proceso de aprendizaje donde los distintos agentes tienen un papel fundamental para mejorar la efectividad de las interacciones. Las organizaciones son la fuente de exposición, ya que se aplica la innovación mejorando su competitividad económica y actuar como motor de bienestar social (Esteban Barranco, 2003).

El aprendizaje se orienta con las exposiciones de las nuevas formas de trabajar, para transferir el conocimiento. Las instituciones son quienes planifican y los colaboradores son quienes aplican el conocimiento, desde un sistema de gestión basado en competencias y de este modo apoyar la estrategia de transferencia de conocimiento. La importancia del conocimiento y aplicación, hacen de la transferencia del conocimiento uno de los elementos claves en las organizaciones (Marulanda Echeverry, Bedoya Herrera, y Quintero Vergara, 2018).

2.2.3.3 Aplicación de conocimiento

La aplicación de conocimiento, construye una comprensión y aprende dentro de un sistema de organización; el aprendizaje sólo puede lograrse a través de capacitaciones; no se basa solo en el

individuo sino en la práctica, con la finalidad de resolver los problemas de la organización, la cual está continuamente modificándose, por la innovación tecnológica, involucrándose en el cambio del conocimiento (Chiva Gómez y Camisón Zornoza, 1996).

Las organizaciones efectivas son configuraciones de prácticas de gestión que facilitan el desarrollo del conocimiento con capacitaciones e información tecnológica; convirtiéndose en una ventaja competitiva. Complementando con la solución de problemas; proporcionando una orientación segura al mercado, aplicando nuevos conocimientos y mejorar el desempeño empresarial (Slater y Narver, 1995).

Las organizaciones actualmente afrontan desafíos económicos y sociales; principalmente de la globalización de los mercados y la aplicación de las nuevas tecnologías, de forma que tenga efecto en la conducta organizacional. Desarrollando capacitaciones y con ello solucionando los problemas que tenga la organización a futuro; aprender es la disposición esencial como: las capacitaciones considerada como una actividad permanente y como objetivo de toda la organización (Alcovar y Gil, 2002).

Según Garzón Castrillón y Fisher (2008) las empresas norteamericanas, en su proceso de competir con las empresas japonesas, les provocaron serios problemas en su disputa por el mercado; por ello se dedicaron a recibir capacitaciones e innovarse con la tecnología, con el objetivo de tener resultados más efectivos en el desarrollo de sus productos, en la solución de sus problemas de calidad y en satisfacer las necesidades de los consumidores (p. 203)

El conocimiento aplicado, entendido como conocimiento tecnológico, se capacita de manera que el conocimiento no sólo se fundamenta parcialmente en la experiencia directa, sino que se dirige a resolver problemas, ya sea sobre su comportamiento u operaciones genéricas en la organización (Ribes Iñesta, 2009).

2.2.4 Definición conceptual del capital intelectual

El objetivo de las organizaciones, ya no se basan solo en agentes de la economía o el bienestar de la empresa; sino que se utiliza «el conocimiento, el servicio de calidad de la producción en la propia empresa y el vínculo con los clientes» (Johan Roos, 1992, p. 10)

La era del conocimiento, están dedicados a suministrar la creatividad y el intelecto humano en vez de productos. Las cuales se dividen en tres clases de capital: Humano, Estructural y cliente. Stewart reconoce, que la capacidad y la participación son activos muy cruciales en las compañías, conduciendo a mejorar el ambiente laboral (Thomas Stewart, 1998).

El capital intelectual es la documentación de las participaciones y una invitación a la creación de nuevas ideas, la inteligencia humana en factores son (humano, estructural y relacional) aplicando técnicas de elaboración; donde los individuos administran ámbitos organizativos arduos y en gran medida relacionados con los consumidores (Carlos Obeso, 2000).

Paras las organizaciones el capital intelectual es una novedad futura como ventaja competitiva. El valor de las empresas y colaboradores están directamente relacionados con el conocimiento y el activo intangible que mide lo inmaterial, para crear nuevos conocimientos y mejorar el servicio de calidad en relación a lo que requieren los clientes (Edvinsson y Malone, 2000).

La competitividad y el capital intelectual, se asocian como conocimientos más complejos; para contestar las exigencias del nuevo orden mundial (clientes), de manera que las personas van desarrollando sus habilidades, comprendiendo el mayor de sus activos radicando en el capital intelectual y humano consiguiendo ventajas competitivas (Brooking, Letf, y Malone, 1997).

2.2.4.1 Modelos de medición de capital intelectual

a) Modelo Technology Broker

Inicia con el modelo de Skandia, incluyendo los activos del capital intelectual, como de los tangibles con la capacidad de las organizaciones; para conseguir metas planificadas de la investigación, así, como su desarrollo.



Figura 6: Modelo Technology Broker (Brooking, 1996)

Fuente:(imagen extraída de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/n43/n43a9.pdf>)

b) Modelo de Canadian imperial bank,

Este modelo se encarga sobre la medición de capital intelectual; su labor es explicar la relación del capital intelectual y el aprendizaje organizacional; compuesto por tres elementos: a) Capital Humano, b) Capital Estructural y c) Capital Clientes, teniendo como resultado el aprendizaje como una generación de capital de conocimientos. Representado en la siguiente figura.

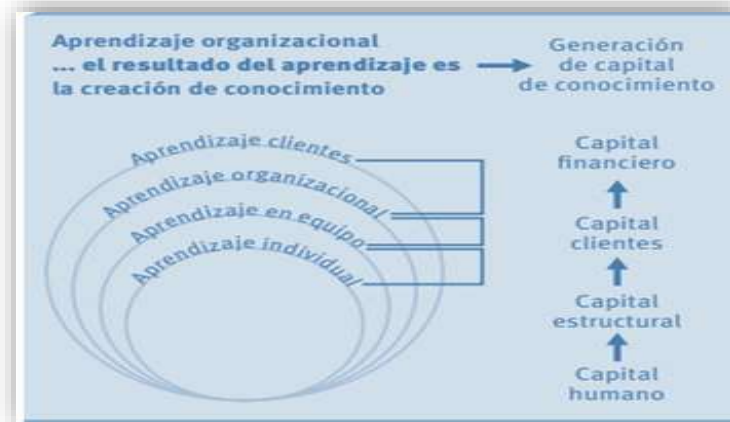


Figura 7: Modelo Canadian Imperial Bank (Hubert Saint-Onge, 1996)

Fuente:(imagen extraída de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/n43/n43a9.pdf>)

c) Modelo Universidad de West Notario

Este modelo es de gran importancia, ya que el éxito depende del Capital Humano y de los indicadores de desempeño anhelado y requerido por la organización.

Los autores (González Millán y Rodríguez Díaz, 2010) conceptualizan tres importantes factores para sus dimensiones que miden al capital intelectual que son las siguientes:

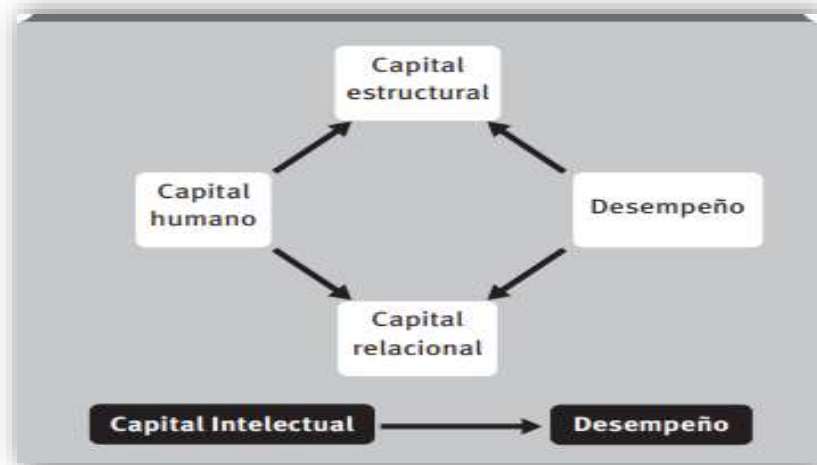


Figura 8: Modelo Universidad de West Notario (Bontis, 1996)

Fuente:(imagen extraída de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/n43/n43a9.pdf>)

2.2.5 Dimensiones de la variable de capital intelectual

Al momento de establecer los diferentes instrumentos que definen al capital intelectual, «desde la parte teórica como práctico, teniendo como factores: el capital humano, capital estructural y capital relacional» (Sánchez Medina, Melián González, y Hormiga Pérez, 2007).

2.2.5.1 Capital humano

Para toda organización es necesario conocer los elementos del capital humano, que se dividen en: ambiente laboral (conocimiento, habilidad y talento), comportamiento (trabajo en equipo) y esfuerzo (participación y cumplimiento) para superar las adversidades con el fin de cumplir y aprovechar las oportunidades con el trabajo en equipo, siendo importante para las organizaciones (Castillo Contreras, 2012).

El capital humano se centra en la participación de los colaboradores de una organización, para la rentabilidad de una empresa; para cumplir con las exigencias de cada organización. El trabajo en equipo, es la raíz por la cual se empieza, ya que si existe un ambiente laboral agradable, con el tiempo se tendrían mejores resultados favoreciendo a ambas partes (organización y colaboradores) obteniendo un crecimiento de productividad y prosperidad económica (Valencia Rodríguez, 2005).

La gestión del capital humano en la organización actualmente, utiliza nuevos conocimientos en los colaboradores con el fin de priorizar el trabajo en equipo, como verdadero capital y la satisfacción máxima el de cumplir con los objetivos de la empresa (Marcial Pons, 2007).

La teoría económica ha señalado la importancia de las personas, dentro de las empresas, que como participación logran mayores niveles de producción. De modo que un buen ambiente laboral asemeja a mejores resultados, trabajando en equipo, para mantener el funcionamiento y un crecimiento constante de las ganancias (Ramírez Ospina, 2015).

Según Smith, asigna una importancia clave a los conocimientos humanos, como promotores de la especialización productiva, participando en las posibilidades de crecimiento al que comúnmente nos referimos como crecimiento económico. El capital humano es fruto de inversiones intencionadas, no únicamente de la trayectoria individual de cada persona, sino del trabajo en equipo, quienes cumplen un rendimiento positivo. La probabilidad de que los conocimientos de una persona sean más productivos, aumentan cuando éste se desenvuelve en un entorno en el que hay un alto nivel general de capital humano (ambiente laboral) (Cañibano Sánchez, 2005).

El trabajo en equipo es, cada vez más consiente, ya que demuestra su participación y contribución con la empresa. Cada vez más las organizaciones cuentan con indicadores para hacer seguimiento del cumplimiento en gestión de personas; para establecer indicadores que permitan medir la excelencia en la gestión del conocimiento (Hebrero, 2015).

Dentro de los recursos intangibles de la empresa, sin duda, el capital humano constituye el recurso más estratégico y también el más complejo de gestionar. El Capital Humano es, el conjunto de habilidades (cumplimiento), conocimientos (participación) y competencias de las personas que trabajan en la empresa (trabajo en equipo) siendo fuente incuestionable de ventajas competitivas a largo plazo (López Cabarcos y Grandío Dopico, 2005).

2.2.5.2 Capital estructural

La medición del capital estructural, no necesita del movimiento de los individuos, ya que es la capacidad y creatividad que posee una empresa para crear nuevas ideas y almacenar las técnicas de elaboración aprendidas (Ibarra Cisneros, 2014). Constituye una fortaleza de constante cambio en infraestructura tecnológica fortaleciendo a las organizaciones (Naranjo Herrera, 2015).

Los aspectos tecnológicos y el capital humano están relacionados con el capital estructural, ya que están integrados con la creatividad, técnicas de elaboración, la manera de coordinar los diferentes trabajos con el personal, posibilitando el vínculo de los colaboradores con la dirección de nuevas ideas o conocimientos (Martos, Fernandez Jardon, y Figueroa, 2008).

Una empresa es considerada innovadora, si adopta la innovación o crea nuevas ideas de producto, proceso, gestión o mercado; de este modo las técnicas de elaboración están asociadas a algo nuevo y mejorado que contribuye a crear valor, la organización proyecta y facilita la integración de funciones, lo cual permite a cada persona entender y evaluar su aportación en las organizaciones (Rodrigues Santos, Figueroa Dorrego, y Fernández Jardón, 2011).

En el capital estructural se define, como conocimientos incorporadas dentro de la empresa, en su técnica y en sistemas de información, que representan a la producción del capital humano. Así, el capital estructural incluye todas las formas de depositar conocimientos no sustentados en el ser humano, entre los que se encuentran las rutinas organizativas (creatividad), las estrategias (creación de nuevas ideas), los manuales de procesos (técnicas de elaboración) (Bermúdez, Pertuz, y Boscan, 2015).

El capital estructural, es un activo intangible donde predomina el conocimiento y la mayor parte de éste tiene creatividad, siendo difícil de imitar y convirtiéndolo en complejo; este capital

estructural es de conocimiento explícito (creación de nuevas ideas), los procesos internos de difusión, comunicación y gestión del conocimiento científico son las técnicas de elaboración con las que una organización trabaja (Demuner Flores y Nava Rogel, 2014).

2.2.5.3 Capital relacional

El capital relacional es el prestigio de una organización; ya que está relacionado con los clientes y colaboradores, teniendo una gran posibilidad para saber sus preferencias de los clientes, proveedores y colaboradores competentes, esto debido al servicio de calidad con que una organización cuenta. Siendo fuentes de innovación y servicios que compensen y generen que una empresa sea sostenible (Villa Castaño, 2014).

Según (Machorro Ramos, Mercado Salgado, Cernas Ortiz, y Romero Ortiz, 2016) «existe una relación entre la empresa y el cliente directo, como el mejoramiento de las «actividades y extensiones de servicios de calidad, permitiendo una correcta retroalimentación de las necesidades y generando soluciones innovadoras en la obtención y adquisición de conocimiento que potencie la innovación» (p. 35).

Según el autor Brooking (1996) considera que el capital intelectual no es nada nuevo, sino que ha estado presente desde el momento en que el primer vendedor estableció una buena relación con un cliente. Es por eso que está considerado como la posesión de conocimiento, servicio de calidad, tecnología organizacional y preferencias de los clientes, ofreciendo a la empresa una ventaja competitiva en el mercado (Tejedo-Romero y Ferraz Esteves de Araújo, 2015).

El capital relacional, es la habilidad de las organizaciones con el objetivo de interactuar positivamente con la comunidad empresarial, siendo la preferencia de los clientes, ya que se cumple con los servicios de calidad establecidos; por otro lado, el capital relacional de negocio y el capital relacional social (Álvarez-Hernández, Lavín Verástegui, y Pedraza Melo, 2016).

2.2.6 Centro artesanal Cusco

El Centro artesanal Cusco, es considerado por su multiplicidad de arte como artesanía vanguardista precolombino como: platería, cuadros y textiles elaborados a mano minuciosamente por los artesanos. Su geografía tiene ecosistemas andinos, que se asocian con la naturaleza (deporte y aventura) y estos productos artesanales son característicos de nuestra cultura ancestral y al mismo tiempo promueven el turismo.

2.2.6.1 Historia de la artesanía textil

En el año 1946, Junius Bird (Arqueólogo estadounidense) menciona que, en Huaca Prieta en el departamento de La Libertad, se encontró el primer diseño textil con representación de un cóndor y con una serpiente en el estómago, seguidamente la domesticación de camélidos (la llama y alpaca). Por otro lado, la cultura Chavín surgió en el 2.000 a.c siendo la más rápida y numerosa en la creación de textiles; estos iconos de esta cultura, de seres mitad hombre y mitad felinos, fueron demostrados en sus telares (Chichizola Romero, 2017).

Las culturas Paracas, Moche, Nasca, Wari, Chancay, Chimú, perfeccionaron y adaptaron la técnica del tejido con el tiempo. En cambio, la cultura Inca adoptó estos diseños y tejidos como un símbolo de clase social y político; más de 600 años posteriormente, estas habilidades ancestrales siguen vivas en las comunidades andinas, en esa época se usaba el algodón teniendo como diseño textil principal, donde se encontró un cóndor con las alas desplegadas, con una serpiente en el estómago. La finalidad de este arte textil, es de conservar y poner en valor ese conocimiento (Rpp Noticias, 2016).

Desde la colonización española, se utilizó la lana de oveja para la elaboración de prendas y productos, manteniendo con el tiempo los conocimientos tradicionales transmitidos de generación en generación a través del uso de herramientas, técnicas y saberes ancestrales (Dorrego Carlón, 2017).

2.2.6.2 Artesanía textil

«El arte textil tuvo su celebridad con los mantos Paracas con un resultado de un trabajo duro en procesos de tejidos y bordados. La gran mayoría de las regiones tienen tradiciones en técnicas, colores e iconografía textil; este arte textil tiene muchas formas, colores, diseños y esto representando a cada población» (Ministerios de Comercio Exterior y Turismo , 2012, p. 14)

En la actualidad la actividad textil, continúa siendo realizada por las mujeres y formando parte de las tareas domésticas; este saber textil se transmite de generación en generación y dentro del ámbito familiar, de madres a hijas, de abuelas a nietas, tal como sucedía en el pasado, transmitiendo sobre las formas, telares y demás instrumentos a las nuevas generaciones (Finkelstein y Méndez, 2008).

Los tejidos textiles, fueron elaborados por cincuenta tejedoras de cuatro comunidades cusqueñas, quienes conservan las técnicas tradicionales de telar a cintura y teñido a través de pigmentos naturales; esta identidad cultural de comunidades, ponen como su prioridad el de

recuperar los valores tradicionales, que son expresados en iconografías mejorando la calidad de los tejidos elaborados (Zavala Lombardi, 2016).

2.2.6.3 Proceso de elaboración

Según (Prom Perú, 2013) el antiguo Perú se transmitía en tejidos, estableciendo una relación entre sacerdotes y tejedores; para la elaboración del tejido, en los andes se utilizaban fibras de lana y alpaca que el tejedor trasquilaba, luego se limpia y corta la fibra. Para la obtención de colores se utilizaban materiales de su propio entorno (naturaleza), así se observa en la siguiente tabla:

Tabla 2

Elaboración de teñido en lana

Material	Color obtenido	Significado
Cochinilla	Rojo	Vida y la sangre.
Índigo	Azul	Cielo azul
Semilla De Molle	Amarillo	Fuego (inti tayta)
Tara y semillas algarrobo	Marrones	Papa
Chilca	Verde	Naturaleza.

Fuente: PromPerú



Figura 9: Materiales para la elaboración de teñido
Fuente: imagen extraída de <https://www.instazu.com>

2.2.6.4 Instrumento de trabajo

Para obtener el hilo, se emplea el huso de una sencilla herramienta de origen prehispánico llamada p'ushka, hecho de un palillo delgado con un contrapeso hacia un extremo llamado tortero (o piruru en quechua), que mide 25 cm de largo. La técnica usual de hilado en la región centro y sur andina peruana es con el huso suspendido en posición vertical, ya sea sentada o de pie.

Para la elaboración del tejido textil, se utiliza el telar de estacas, esto quiere decir un conjunto de barras que se clavan en el suelo (pampa away) con palillos empleados en la manipulación de los hilos (Dorrego Carlón, 2017).



Figura 10: Tejido de cintura (kallwa) y tejido de pedal
Fuente: Hilando culturas

2.2.6.5 Tejidos

Los tejidos antiguos no se basaban solo en la calidad artística de sus diseños y colores, sino que también se enfoca en el desempeño por los tejidos en la vida de las comunidades andinas. Este tejido posee una identidad referida al grupo social a partir del empleo de determinadas técnicas, diseños y colores.

Transmitiendo las formas de la naturaleza, como ojos de agua, especies de la flora y fauna locales, montañas o llanuras, traslada a una dimensión simbólica la estrecha relación del hombre andino con su medio ambiente; este tejido alcanzó un nivel de alta sofisticación tecnológica gracias al dominio del proceso de preparación de las fibras de cabuya, camélido y algodón, así como de la tintorería, el diseño, el uso del telar de cintura y de lizo, consiguiéndose hilos de gran finura. Para el proceso de urdido, se pasaba el hilo de forma continua entre las dos barras paralelas que conforman los terminales hacia ambos extremos del telar de estacas. La elaboración final requiere una inversión de tiempo que no suele estar considerado dentro del costo. Sin un urdido bien elaborado, no es posible elaborar un producto final de buena calidad. (Del Solar D, 2017, p. 45).

2.2.6.6 Técnicas del tejido

El ligamento básico en el arte textil, presentan variaciones en cuanto al número de hilos de cada elemento entrelazado (trama o urdimbre). El oficio de hilos, colores e iconografía, lo realizan tanto varones como mujeres permaneciendo en el tiempo; todas las técnicas del tejido en telar de cintura, simbolizan las cuatro regiones del Tawantinsuyu a través de cuatro espacios independientes con colores distintos: rojo, verde, naranja, y morado o negro unidos con la Pachamama, los fenómenos naturales y el espíritu de las montañas o los muertos (Andina, 2018).

Esta técnica de procedencia prehispánico y actualmente, es más empleada para el tejido del ch'ullo. Las generaciones aprendieron a desarrollar iconografías consistentes en estilizaciones geométricas, aves, mamíferos, entre otros. El aprendizaje de la aplicación de distintos tipos de acabados es parte del repertorio, tal como es la técnica de bordes punteados, con un simbolismo importante para los andinos (Fundacion ILAM, 2018).

2.2.6.7 Diseño en los textiles

La tradición textil inca actualmente se desarrolla en diferentes poblaciones de los andes, mostrando características muy distintas de acuerdo al pueblo en el que residen. El sello de los tejidos más característicos es el contraste estable entre los colores rojo, negro y amarillo (Apu Tours y Travel, 2019).

Tabla 3

Características de tejidos

Tocapu:	Decoración de tejidos demostrado en escala de cuadrados con dibujos en su interior.
Geométrico:	Los más usuales fueron las estrellas de ocho puntas, los rombos y distintos tipos de mezcla.
Iconográfico:	Las colecciones de cada tocapu se asemejan a un lenguaje jeroglífico.
Zoomorfo:	Referencia a los animales autóctonos, como: camélidos llamas, vicuñas, entre otros y toda especie de pájaros.

Fuente: Apu Tours y Travel

2.3 Hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

a) Existe relación positiva entre gestión del conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco, 2018.

2.3.2 Hipótesis específicos

- a) Existe relación positiva entre creación de conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco.

- b) Existe relación positiva entre transferencia de conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco.

- c) Existe relación positiva entre aplicación de conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco.

2.4 Identidad de variables

Variable 1: Gestión del Conocimiento

Variable 2: Capital Intelectual

2.5 Operacionalización de variables

Tabla 4

Operacionalización de variables

	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Ítems	Instrumento
Gestión del conocimiento	Creación de conocimiento	Información	Escala de Likert: 1= Nunca / Totalmente en desacuerdo 2= Pocas veces / En desacuerdo 3= Ocasionalmente / Ni en desacuerdo, ni en desacuerdo 4= Casi siempre / De acuerdo 5= Siempre / Totalmente de acuerdo	¿Considera usted que debería de informarse más sobre la elaboración de la artesanía textil?	Técnica: Encuestas Instrumento: Cuestionario
		Transmitir		¿Usted estaría de acuerdo en que debería de transmitir sus conocimientos para la elaboración de la artesanía textil a su comunidad ?	
		Investigar		¿Considera usted que para elaborar la artesanía textil se debería de investigar más?	
		Experiencia		¿Usted consideraría que la experiencia es importante en la confección de la artesanía textil?	
	Transferencia de conocimiento	Exposición		¿Usted estaría de acuerdo en exponer su artesanía textil en páginas web o portadas digitales?	
		Aprendizaje compartida		¿Usted estaría de acuerdo que el aprendizaje sobre las técnicas de la artesanía textil se compartan con la generación actual?	
		Aplicación del conocimiento		¿Considera usted que al aplicar sus conocimientos en la elaboración de la artesanía textil mejoraría sus habilidades en los procesos de enseñanza?	
	Aplicación de conocimiento	Planificación		¿Cree usted que la planificación de la artesanía textil incrementa la productividad?	
		Solución del problema		¿Usted considera que cuando existen problemas organizacionales en su centro de trabajo donde labora se busca solucionar de forma efectiva y adecuada?	
		Capacitación		¿Cree usted que la participación en las capacitaciones que ofrece la Dircetur ayuda al mejoramiento del producto de artesanía textil?	
Capital intelectual	Capital humano	Tecnología	¿Considera usted que con el uso de la tecnología ayudaría a incrementar sus ventas y mejorar su estilo de vida?		
		Trabajo en equipo	¿Usted considera que el trabajo en equipo es importante para la revaloración de las técnicas ancestrales?		
		Ambiente laboral	¿Existe un ambiente laboral agradable, de tolerancia, de respeto y de buen trato en su centro laboral?		
		Participación	¿Considera usted que al participar en los centros artesanales textiles aumenta su conocimiento en la elaboración de los productos?		
	Capital estructural	Cumplimiento	¿Usted considera que los artesanos cumplen con sus tareas para alcanzar los objetivos planeados en los centros artesanales textiles?		
		Creatividad	¿Usted considera que la creatividad en la elaboración de la artesanía textil permita la innovación de sus productos?		
		Técnicas de elaboración	¿Cree usted que las técnicas que se utilizan en la elaboración de la artesanía textil son adecuadas?		
		Creación de nuevas ideas	¿Usted estaría de acuerdo en que se deba de apoyar las nuevas ideas y proyectos para la elaboración de artesanía textil?		
		Relación con los clientes	¿Considera usted que tiene una buena relación con los clientes?		
		Preferencias de los clientes	¿Considera usted que satisface los gustos y preferencias de los clientes con respecto a su producto?		
Capital relacional	Servicio de calidad	¿Considera usted que existe una buena calidad de servicio en el centro artesanal textil donde trabaja?			

Fuente: Elaboración propia en base a revisión bibliográfica

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Ámbito de estudio

3.1.1 Delimitación espacial

El estudio se llevará a cabo en los destinos turísticos del Cusco, que cuentan con centros artesanales textiles, según los datos emitidos por la Dircetur-Cusco, comprende los siguientes lugares:

1. Cusco
2. Písaq
3. Ollantaytambo
4. Chinchero

3.1.2 Delimitación social

El estudio se aplicará a los colaboradores de ambos sexos, que trabajan en los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco.

3.1.3 Delimitación temporal

El estudio empezará en el mes de enero del año 2019 y concluirá el mes de setiembre del 2019. Ya que, se realizará estudios profundos en los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco.

3.2 Enfoque de investigación

La presente investigación será de enfoque cuantitativo, lo cual para (Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Lucio, 2006) es «recoger datos para demostrar la hipótesis, con base en la medición numérica y la observación estadística, para establecer modelos de comportamiento y probar teorías» (p. 15). Utilizando encuestas para los colaboradores que trabajan en los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco.

3.3 Tipo de investigación

El tipo de investigación será básica, los autores (Tam, Vera., y Oliveros, 2008) definen que tiene como finalidad «mejorar el conocimiento y generando resultados que favorezcan a la sociedad en el futuro» (p. 146).

3.4 Nivel de investigación

Esta investigación será de nivel correlacional, porque medirá el grado de similitud que existe de dos o más variables (Hernández S, Fernández C, y Baptista L, 1991).

3.5 Método de investigación

El método será deductivo, porque parte de lo general a lo particular que se estudia por resultado de las cualidades; e inductivo, porque va de lo particular a lo general (describe, y luego generar perspectivas teóricas). El autor (Abreu, 2014) indica que «la deducción se deriva de las causas particulares o individuales de las conclusiones generales aceptadas» (p. 200).

3.6 Diseño de investigación

Es de diseño no experimental, porque no se manipularán las variables, quiere decir que se exploraran fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para luego examinarlo (Ávila Baray, 2006). Y de corte transversal, ya que toma a una población en un tiempo dado, permitiendo extraer conclusiones del estudio desarrollado (Vallejo, 2002).

3.7 Población y muestra

3.7.1 Población

La población del estudio son los colaboradores que trabajan en los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco.

Tabla 5:

Población de los colaboradores de los centros artesanales textiles del Cusco.

Nº	Destino turístico	Número de Centros textiles	Número de colaboradores	Porcentaje
1	Cusco	5	37	38.95 %
2	Pisac	3	7	7.37 %
3	Ollantaytambo	1	23	24.21 %
4	Chincho	3	28	29.47 %
	Total	12	95	100.00 %

Fuente: Dircetur

3.7.2 Muestra

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 95}{(0.05)^2(95 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

Dónde:

Valor de N: el volumen de la población fue 95.

Valor de Z: el intervalo de confianza definido al igual que la media poblacional y el nivel de confianza fue de 0.95; por ende, el valor de “Z” fue de 1.96.

Valor de p: la proporción “p” de aceptación, el valor que se asignó fue de 0.50 para que nos permita obtener una muestra mayor y resultados confiables.

Valor de q: el valor de “q” fue igual a 1-p de rechazo, el valor que se asignó fue de 0.50.

Valor del e: el valor de “e” significa el mínimo de error permitido. Se determinó del +/-5%, la cual está dentro del rango de “aceptabilidad”, para los trabajos de investigación.

Valor de n: aplicando la fórmula para poblaciones finitas se obtuvo el tamaño de muestra de **77**.

3.7.3 Distribución de la muestra por destinos turísticos.

Tabla 6: *Destinos turísticos*

N°	Destino turístico	Centro textil	Número de colaboradores	Porcentaje	Muestra
1	Cusco	5	37	38.95 %	29
2	Chincho	3	28	29.47 %	23
3	Pisac	3	7	7.37 %	7
4	Ollantaytambo	1	23	24.21 %	18
	Total	12	95	100.00 %	77

Fuente: Elaboración propia en base a los datos proporcionados por la Dircetur-Cusco.

3.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.8.1 Técnica

La investigación se procederá a trabajar con el método de la encuesta. Para la recolección de información (datos) de personas o grupo seleccionado.

3.8.2 Instrumentos

Para la recolección de esta información, se utilizará el cuestionario, con el que se llevará a cabo la investigación.

3.9 Procedimiento de recolección de datos

La aplicación del instrumento se realizará por la investigadora, tomando en cuenta las consideraciones éticas y criterios de selección de participantes en el estudio. Se considerará las siguientes fases:

- a) **Primera Fase:** Comprenderá la elaboración de un cuestionario de 21 preguntas de preguntas cerradas en su mayoría.
- b) **Segunda Fase:** Se solicitará las autorizaciones para aplicar dicho cuestionario en los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco.
- c) **Tercera Fase:** Se aplicará «Tau-b de Kendall» el cuestionario a 77 colaboradores.
- d) **Cuarta Fase:** Se transferirá los datos al software SPSS.
- e) **Quinta fase:** Se utilizará la estadística inferencial ya que en dicho trabajo utilizo dos variables.
- f) **Sexta fase:** Se interpretará los resultados y desarrollara una comparación con las hipótesis que se plantearon con anterioridad.
- g) **Séptima fase:** Se efectuarán las conclusiones de acuerdo con los resultados que se obtendrán por el instrumento y técnica a utilizar.

3.10 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se procederá al análisis de datos estadísticos en función al objetivo de la investigación, para el análisis de informes se trabajará con el programa estadístico SPSS vs 24 y Excel, mediante el cual se obtendrán los resultados según los objetivos planteados.

Se utilizará la prueba estadística de Tau-b de Kendall, para determinar el grado de correlación entre las variables cualitativas.

3.11 Baremación y escala de interpretación de la variable gestión del conocimiento y capital intelectual.

Tabla 7:
Baremación de *Gestión del conocimiento y la variable Capital intelectual*

<i>Variable</i>	<i>Valores</i>	<i>Escala</i>
<i>Gestión del conocimiento</i>	1-11	Muy malo
	12-22	Malo
	23-33	Regular
	34-44	Bueno
	45-55	Muy bueno
<i>Capital intelectual</i>	1-10	Muy malo
	11-20	Malo
	21-30	Regular
	31-40	Bueno
	41-50	Muy bueno

Fuente: Elaboración propia

3.12 Baremación y escala de interpretación de las dimensiones de las variables gestión del conocimiento y capital intelectual.

Tabla 8:
Baremación de *escala de interpretación de dimensiones*

<i>Dimensiones</i>	<i>Valores</i>	<i>Escala</i>
	1-4	Muy malo
-Creación de conocimiento	5-8	Malo
-Transferencia de conocimiento	9-12	Regular
-Capital humano	13-16	Bueno
	17-20	Muy bueno
-Aplicación de conocimiento	0-3	Muy malo
-Capital estructural	4-5	Malo
-Capital relacional	6-9	Regular
	10-12	Bueno
	13-15	Muy bueno

Fuente: Elaboración propia

3.13 Fiabilidad del instrumento aplicado

Nos indica del índice de consistencia donde nos permite medir si un instrumento tiene la fiabilidad suficiente para ser aplicado, si su valor está por debajo de 0.6 el instrumento que se está evaluando,

presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems y por tanto nos llevará a conclusiones equivocadas, para lo cual se considera lo siguiente tabla:

Tabla 9
Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Nota: Nivel de confiabilidad estará dada por los valores mencionados en, Hogan (2004).

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se trabajó en el programa estadístico SPSS vs 25 cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 10
Estadísticas de fiabilidad con el alfa de Cronbach

Variable	N° de elementos	Alfa de Cronbach
Gestión del conocimiento	11	0.815
Capital intelectual	10	0.644

Fuente: Elaboración propia

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.815 y 0.644 por lo que se establece el instrumento tiene fuerte confiabilidad y moderado eso quiere decir es fiable para el procesamiento de los datos.

3.14 Selección estadística de prueba «Tau-B- de Kendall»

Es el método estadístico para calcular la correlación o asociación es adicional al coeficiente de correlación parcial de Kendall; en segunda opción se tiene la correlación de Spearman. Este signo del coeficiente indica la relación y el valor. Los valores posibles van de -1 a 1, pero de un valor de -1 o +1 solo se puede obtener a partir de las tablas cuadradas.

La fórmula es la siguiente:

Donde:

t (tau) = coeficiente de correlación de Kendall.

S = puntuación efectiva de los rangos.

N = tamaño de la muestra en parejas de variables.

Pasos:

1. Alinear las observaciones del rango menor al mayor de la variable independiente (X), de manera que se deje el rango que corresponde a la pareja de la variable dependiente (Y).
2. Obtener la puntuación efectiva (S) en la variable dependiente, en función del orden de ocurrencia de los rangos de Y con respecto a X.
3. Contar el número de parejas y aplicar la fórmula.
4. Calcular el nivel de significancia en función del valor Z, de acuerdo con la ecuación, presentada anteriormente.
5. Una vez calculado el valor Z, se obtiene la probabilidad de su magnitud en la tabla de coeficientes de correlación en niveles de $p= 0.05$ y 0.01 .
6. Decidir si se acepta o rechaza la hipótesis.

La razón por la que se expone este modelo estadístico se debe a la necesidad de comprender la mecánica aritmética y la interpretación de la prueba, pues se requiere conocerla para realizar el coeficiente parcial de Kendall.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados

a) Género

Tabla 11
Género de los colaboradores de los centros artesanales textiles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	12	15,6%	15,6%	15,6%
	Femenino	65	84,4%	84,4%	100,0%
	Total	77	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

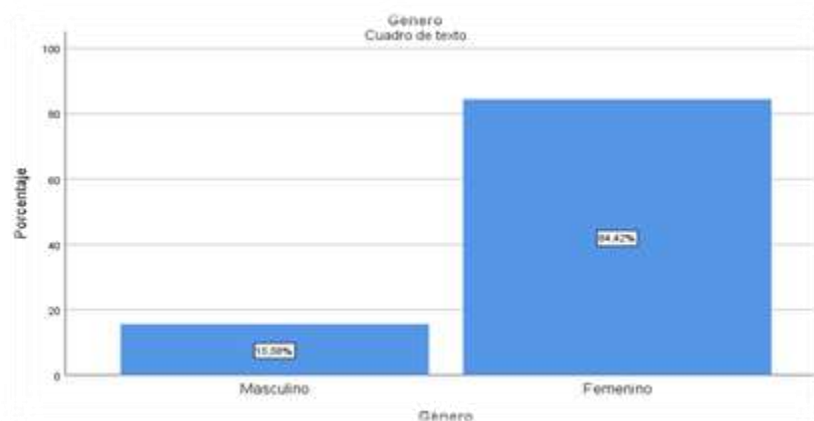


Figura 11: Género de los colaboradores de los centros artesanales textiles
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 9 y figura 11 se observa que, del 100.0% de colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco, el 15.58% son de género masculino y el 84.42% son de género femenino. El resultado es referente en su mayoría que son más mujeres que varones inscritos en el registro nacional del artesano.

b) Edad

Tabla 12

Edad de los colaboradores de los centros artesanales textiles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Entre 19-25 años	2	2,6%	2,6%
	Entre 26-35 años	12	15,6%	18,2%
Válido	Entre 36-45 años	28	36,4%	54,5%
	Más de 46 años	35	45,5%	100,0%
Total	77	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

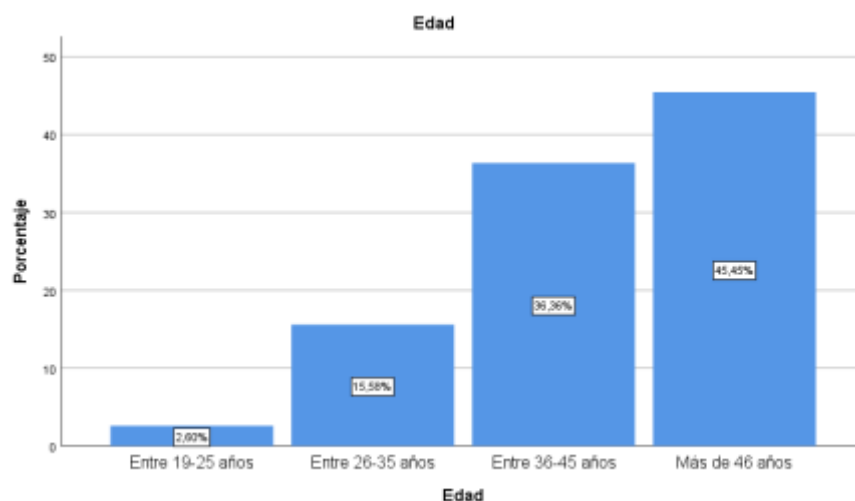


Figura 12: Edad de los colaboradores de los centros artesanales textiles

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 10 y figura 12 se observa que, del 100.0% de colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco, el 2.6% tienen entre 19-25 años de edad, el 15.6% tienen entre 26-35 años de edad, el 36.4% tienen entre 36-45 años de edad y el 45.5% más de 46 años de edad. Teniendo como resultado de los involucrados de la artesanía textil son los que tienen más de 46 años.

c) Grado de instrucción

Tabla 13

Grado de instrucción de los colaboradores de los centros artesanales textiles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	21	27,3%	27,3%
	Secundaria	40	51,9%	79,2%
	Nivel superior	16	20,8%	100,0%
	Total	77	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

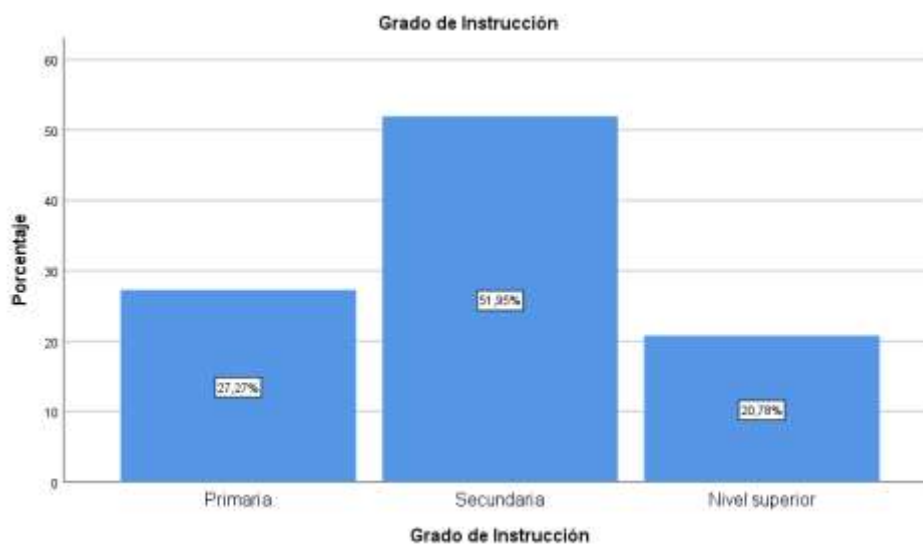


Figura 13: Grado de instrucción de los colaboradores de los centros artesanales textiles

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 11 y figura 13 se observa que, del 100.0% de colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco, el 27.27% pertenece al grado de instrucción primaria, el 51.95% pertenece al grado de instrucción, secundaria, el 20.78% pertenece al grado de instrucción de nivel superior. Teniendo como resultado un mayor porcentaje por parte de los involucrados de la artesanía textil con estudios secundarios.

d) Variable de la gestión del conocimiento

Tabla 14

Gestión del conocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi siempre / De acuerdo	21	27,3%	27,3%	27,3%
Siempre /Totalmente de acuerdo	56	72,7%	72,7%	100,0%
Total	77	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

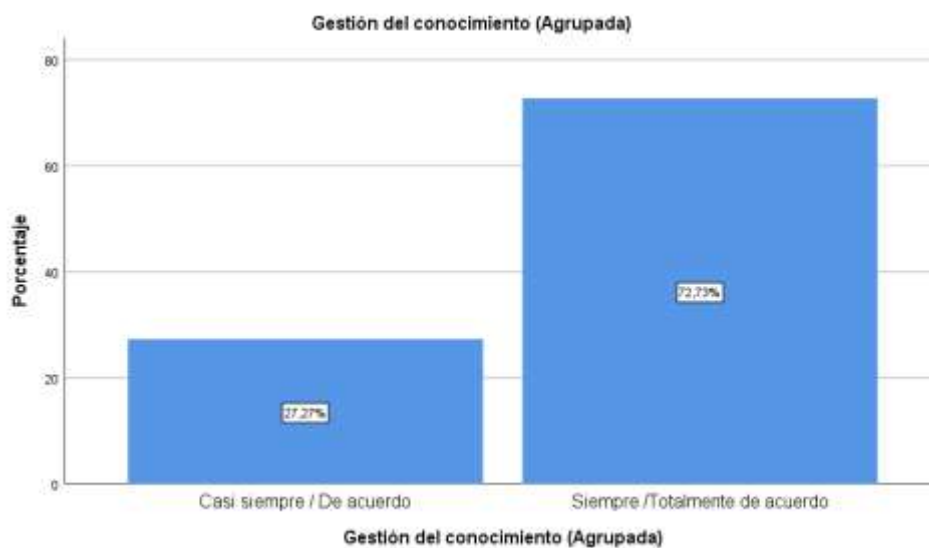


Figura 14: Gestión del conocimiento

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 12 y figura 14, con respecto a la variable de la gestión del conocimiento de los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco, se observa que el 27.27% indica estar de acuerdo con la gestión del conocimiento y el 72.73% indica estar totalmente de acuerdo con la gestión del conocimiento. Considerando que los colaboradores de los centros artesanales textiles en su mayoría están totalmente de acuerdo en que la gestión del conocimiento llegue a crear, transformar y aplicar conocimientos permitiendo identificar los activos intangibles (habilidades y talentos de los colaboradores) para poder obtener buenos resultados.

e) Dimensión creación de conocimiento

Tabla 15

Creación de conocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre / De acuerdo	6	7,8%	7,8%	7,8%
Válido Siempre /Totalmente de acuerdo	71	92,2%	92,2%	100,0%
Total	77	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.



Figura 15: Creación de conocimiento

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 13 y figura 15 se observa que, del 100.0% con respecto a la dimensión creación del conocimiento de los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco, se observa que el 7.79% están de acuerdo con la creación de conocimiento, ya que consideran ser creadores de conocimiento, el 92.21% de los colaboradores indican estar totalmente de acuerdo, ya que consideran que son ellos mismos los autores de la artesanía textil.

f) Dimensión transferencia de conocimiento

Tabla 16

Transferencia de conocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi siempre / De acuerdo	33	42,9%	42,9%	42,9%
Siempre / Totalmente de acuerdo	44	57,1%	57,1%	100,0%
Total	77	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

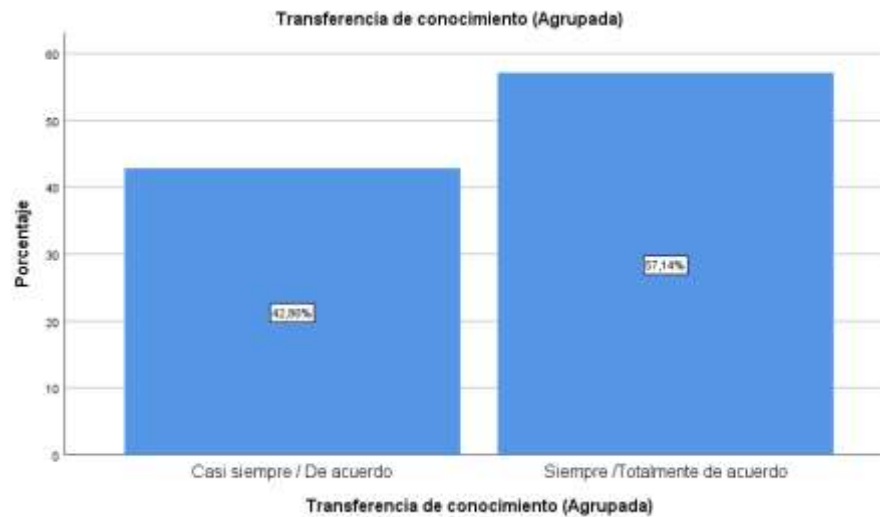


Figura 16: Transferencia de conocimiento

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 14 y figura 16 se observa que, del 100.0% con respecto a la dimensión transferencia de conocimiento de los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco, se observa que el 42.86% están de acuerdo con la transferencia de conocimiento y el 57.14% de los colaboradores señalan estar totalmente de acuerdo, ya que consideran ellos que no se debería de perder estos conocimientos ancestrales con la que cada destino turístico se identifica.

g) Dimensión aplicación de conocimiento

Tabla 17

Aplicación de conocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pocas veces / En desacuerdo	2	2,6%	2,6%	2,6%
Ocasionalmente /Ni en desacuerdo, ni en acuerdo	16	20,8%	20,8%	23,4%
Válido Casi siempre / De acuerdo	34	44,2%	44,2%	67,5%
Siempre /Totalmente de acuerdo	25	32,5%	32,5%	100,0%
Total	77	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

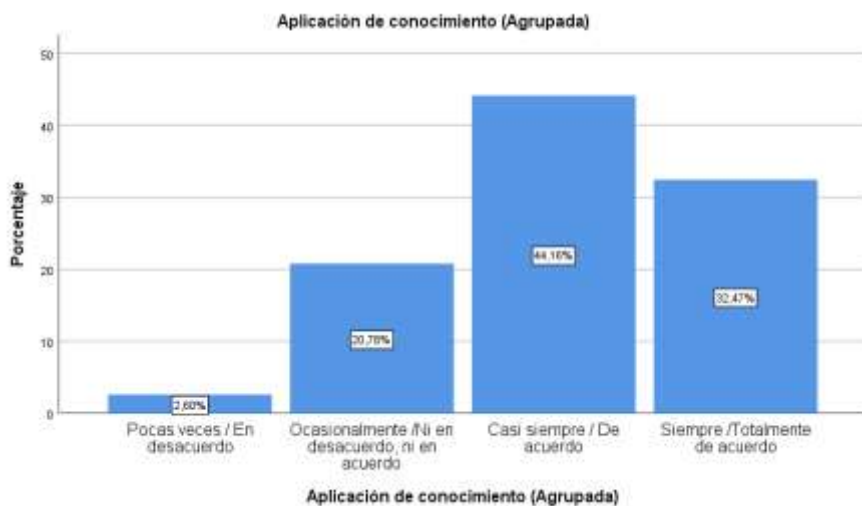


Figura 17: Aplicación de conocimiento

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 15 y figura 17, con respecto a la dimensión aplicación de conocimiento de los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco, se observa que el 2.60% consideran estar en desacuerdo con la aplicación de conocimiento, el 20.78% consideran estar ni en desacuerdo, ni en acuerdo con la aplicación de conocimiento, el 44.16% consideran estar de acuerdo con la aplicación de conocimiento y el 32.47% están totalmente de acuerdo con la aplicación de conocimiento. Concluyendo que la gran mayoría está

en acuerdo en que se aplique el conocimiento en los centros artesanales textiles, con la finalidad de incrementar sus conocimientos.

h) Variable del capital intelectual

Tabla 18

Capital intelectual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre / De acuerdo	5	6,5%	6,5%	6,5%
	Siempre /Totalmente de acuerdo	72	93,5%	93,5%	100,0%
	Total	77	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

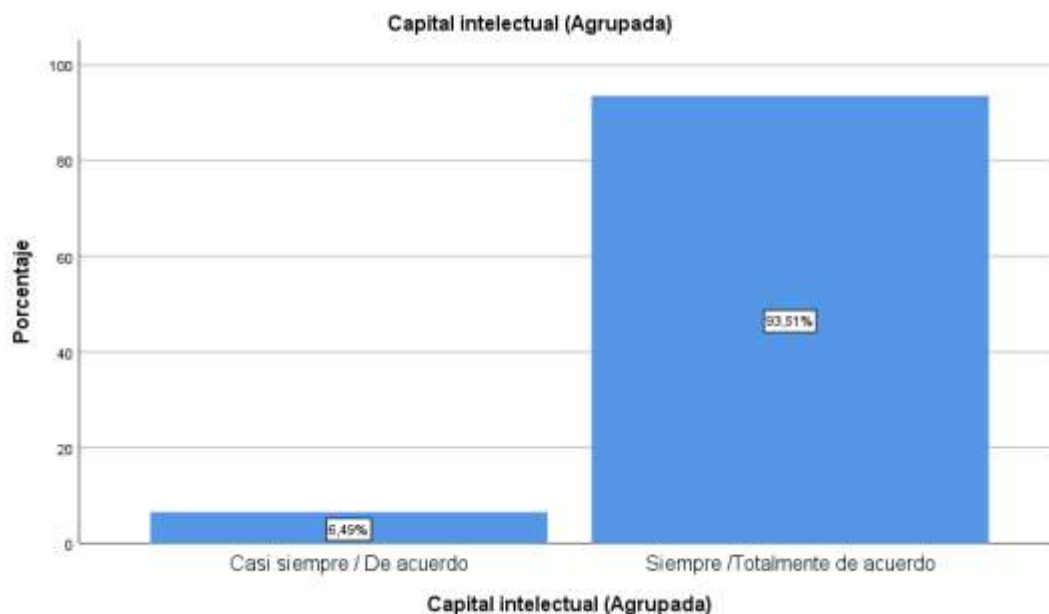


Figura 18: Capital intelectual

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 16 y figura 18, con respecto a la dimensión del capital relacional de los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco, se observa que el 6.49% considera estar de acuerdo y el 93.51% están totalmente de acuerdo. concluyendo que los colaboradores de los centros artesanales textiles indican estar totalmente de acuerdo con respecto al capital intelectual.

i) Dimensión capital humano

Tabla 19

Capital humano

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ocasionalmente /Ni en desacuerdo, ni en acuerdo	2	2,6%	2,6%
	Casi siempre / De acuerdo	19	24,7%	27,3%
	Siempre /Totalmente de acuerdo	56	72,7%	100,0%
Total	77	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

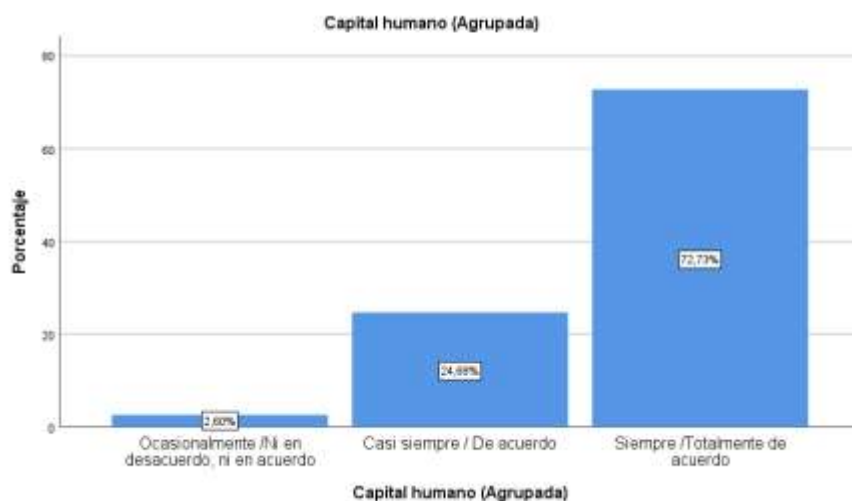


Figura 19: Capital humano
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 17 y figura 19, con respecto a la dimensión del capital humano de los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco, se observa que el 2.60% considera estar ni en desacuerdo, ni en acuerdo, el 24.7% está de acuerdo y el 72.7% está totalmente de acuerdo concluyendo que los colaboradores de los centros artesanales textiles están totalmente de acuerdo con el capital humano.

j) Dimensión capital estructural

Tabla 20
Capital estructural

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi siempre / De acuerdo	4	5,2%	5,2%	5,2%
Siempre /Totalmente de acuerdo	73	94,8%	94,8%	100,0%
Total	77	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

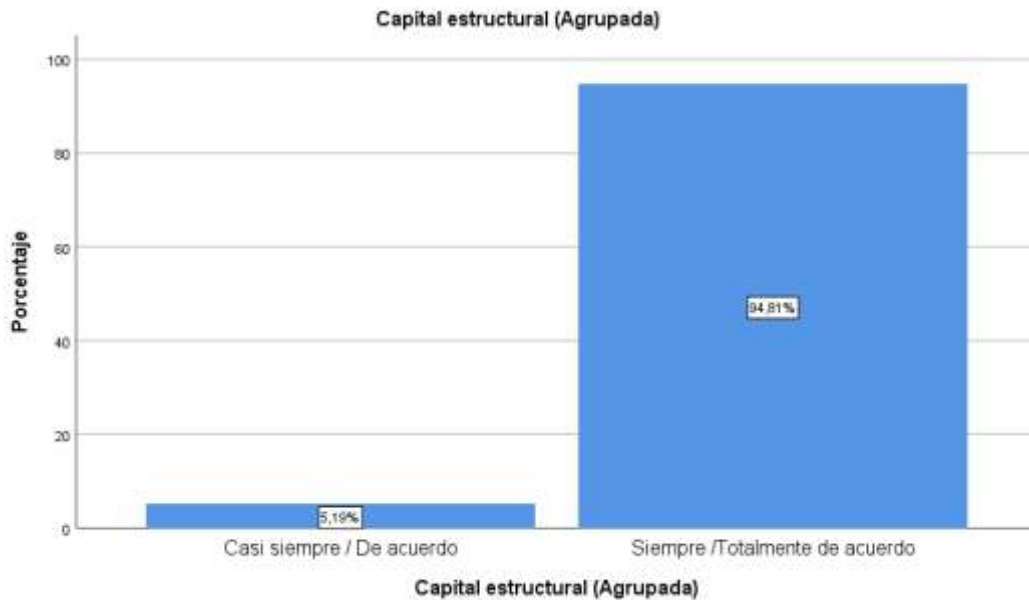


Figura 20: Capital estructural
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 18 y figura 20, con respecto a la dimensión del capital estructural de los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco, se observa que el 5.19% considera estar de acuerdo y el 94.81% están totalmente de acuerdo. concluyendo que los colaboradores de los centros artesanales textiles indican estar totalmente de acuerdo con respecto al capital estructural.

k) Dimensión capital relacional

Tabla 21

Capital relacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi siempre / De acuerdo	9	11,7%	11,7%	11,7%
Siempre /Totalmente de acuerdo	68	88,3%	88,3%	100,0%
Total	77	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

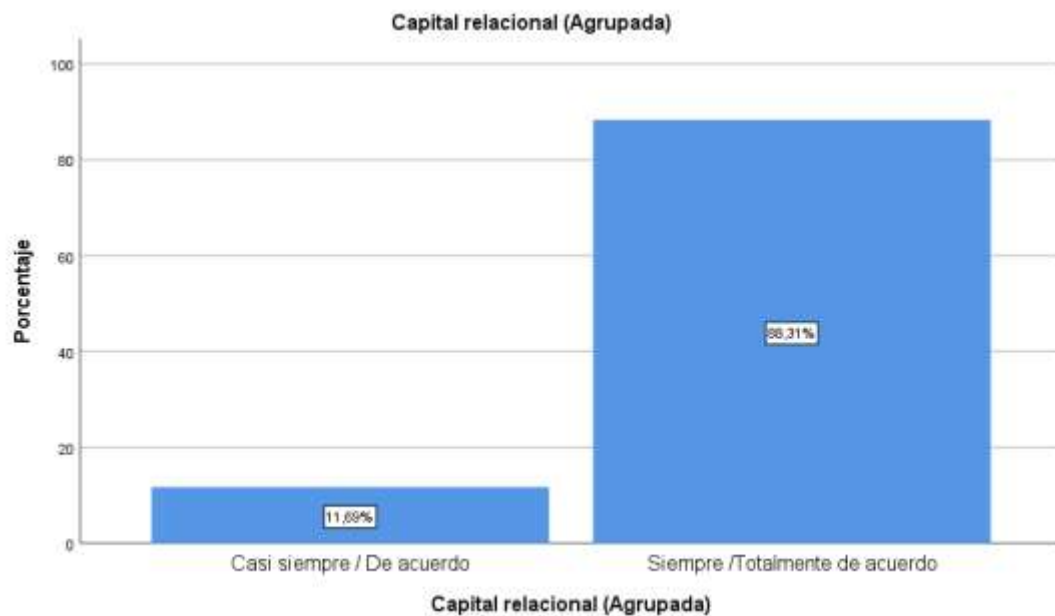


Figura 21: Capital relacional

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 19 y figura 21, con respecto a la dimensión del capital relacional de los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco, se observa que el 11,69% considera estar de acuerdo y el 88,31% están totalmente de acuerdo concluyendo que los colaboradores de los centros artesanales textiles indican estar totalmente de acuerdo con respecto al capital relacional.

4.1.1 Presentación de resultados descriptivos

a) Descriptivos de la variable gestión del conocimiento

Tabla 22

Gestión del conocimiento

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0,0%
Malo	0	0,0%
Regular	0	0,0%
Bueno	21	27,3%
Muy bueno	56	72,7%
Total	77	100,0%

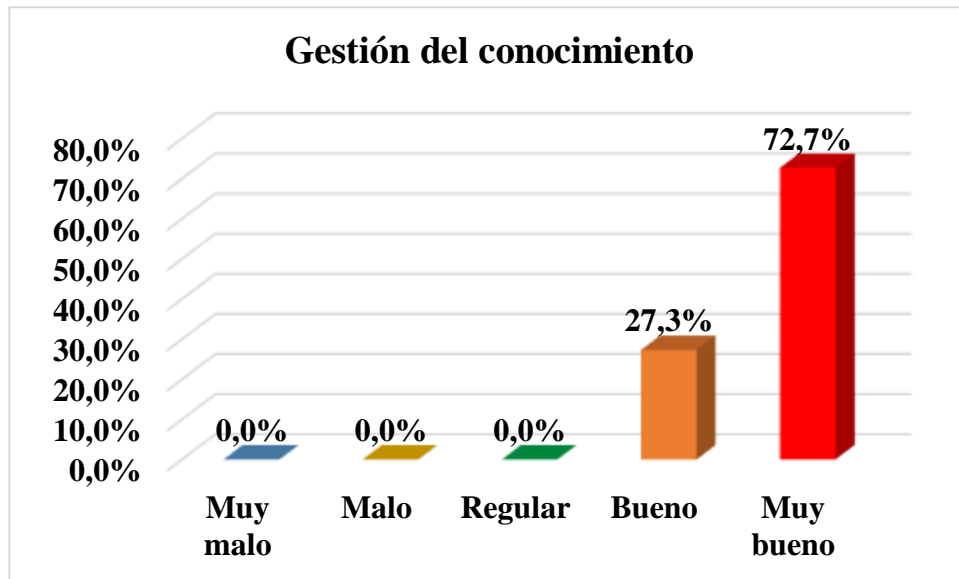


Figura 22: Gestión del conocimiento

Fuente: Elaboración propia.

En la variable de gestión del conocimiento, se observa que el **27.3%** indica que es bueno la gestión del conocimiento y el **72.7%** indica que es muy bueno la gestión del conocimiento. Considerando que los colaboradores de los centros artesanales textiles en su mayoría mencionaron que es muy bueno en que la gestión del conocimiento llegue a crear, transformar y aplicar conocimientos permitiendo identificar los activos intangibles (habilidades y talentos de los colaboradores) para poder obtener buenos resultados.

b) Dimensiones de la variable gestión del conocimiento

Tabla 23

Dimensiones de gestión del conocimiento

	Creación del conocimiento		Transferencia del conocimiento		Aplicación del conocimiento	
	Frecuencia a	Porcentaje e	Frecuencia a	Porcentaje e	Frecuencia a	Porcentaje e
Muy malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Malo	0	0,0%	0	0,0%	2	2,6%
Regular	0	0,0%	0	0,0%	16	20,8%
Bueno	6	7,8%	33	42,9%	34	44,2%
Muy bueno	71	92,2%	44	57,1%	25	32,5%
Total	77	100,0%	77	100,0%	77	100,0%

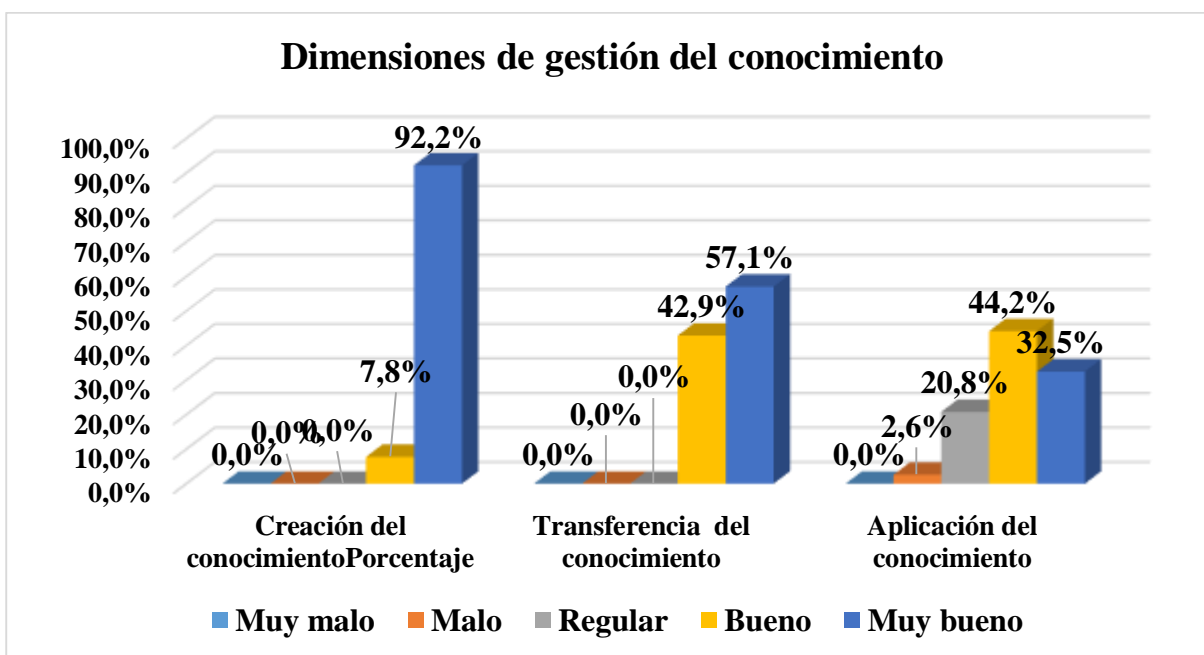


Figura 23: Dimensiones de gestión del conocimiento

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la dimensión de creación de conocimiento, se observa que el **7.79%** están de acuerdo con la creación de conocimiento, ya que consideran ser creadores de conocimiento, el

92.21% de los colaboradores indican estar totalmente de acuerdo, ya que consideran que son ellos mismos los autores de la artesanía textil.

En cuanto a la dimensión de transferencia de conocimiento, se observa que el **42.9%** están de acuerdo con la transferencia de conocimiento y el **57.1%** de los colaboradores señalan estar totalmente de acuerdo, ya que consideran ellos que no se debería de perder estos conocimientos ancestrales con la que cada destino turístico se identifica.

En cuanto a la dimensión de aplicación de conocimiento, se observa que el **2.6%** consideran estar en desacuerdo con la aplicación de conocimiento, el **20.8%** consideran estar ni en desacuerdo, ni en acuerdo con la aplicación de conocimiento, el **44.2%** consideran estar de acuerdo con la aplicación de conocimiento y el **32.5%** están totalmente de acuerdo con la aplicación de conocimiento. Concluyendo que la gran mayoría está en acuerdo en que se aplique el conocimiento en los centros artesanales textiles, con la finalidad de incrementar sus conocimientos.

c) Descriptivos de la variable capital intelectual

Tabla 24
Descriptivos de la variable capital intelectual

	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0,0%
Malo	0	0,0%
Regular	0	0,0%
Bueno	5	6,5%
Muy bueno	72	93,5%
Total	77	100,0%

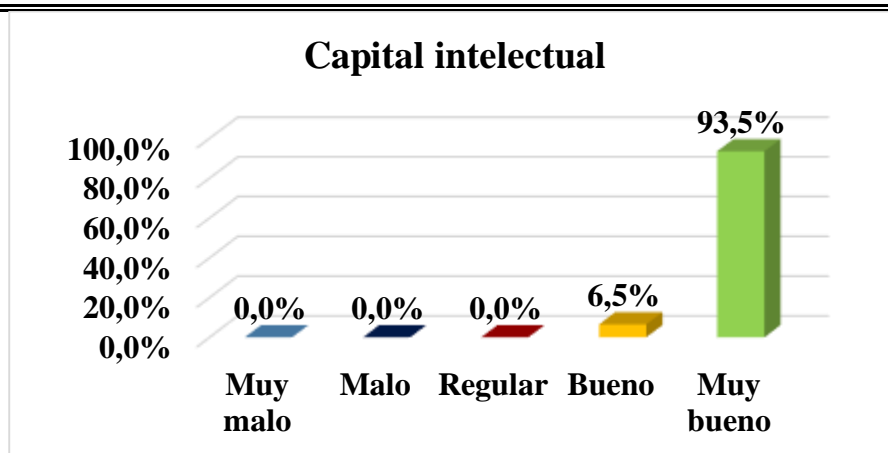


Figura 24: Capital intelectual
Fuente: Elaboración propia.

En la variable de capital intelectual, se observa que el **6.5%** considera estar de acuerdo y el **93.5%** están totalmente de acuerdo. concluyendo que los colaboradores de los centros artesanales textiles indican estar totalmente de acuerdo con respecto al capital intelectual.

d) Dimensiones de la variable capital intelectual

Tabla 25
Dimensiones de la variable capital intelectual

	Capital humano		Capital estructural		Capital relacional	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
	a	e	a	e	a	e
Muy malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Regular	2	2,6%	0	0,0%	0	0,0%
Bueno	19	24,7%	4	5,2%	9	11,7%
Muy bueno	56	72,7%	73	94,8%	68	88,3%
Total	77	100,0%	77	100,0%	77	100,0%

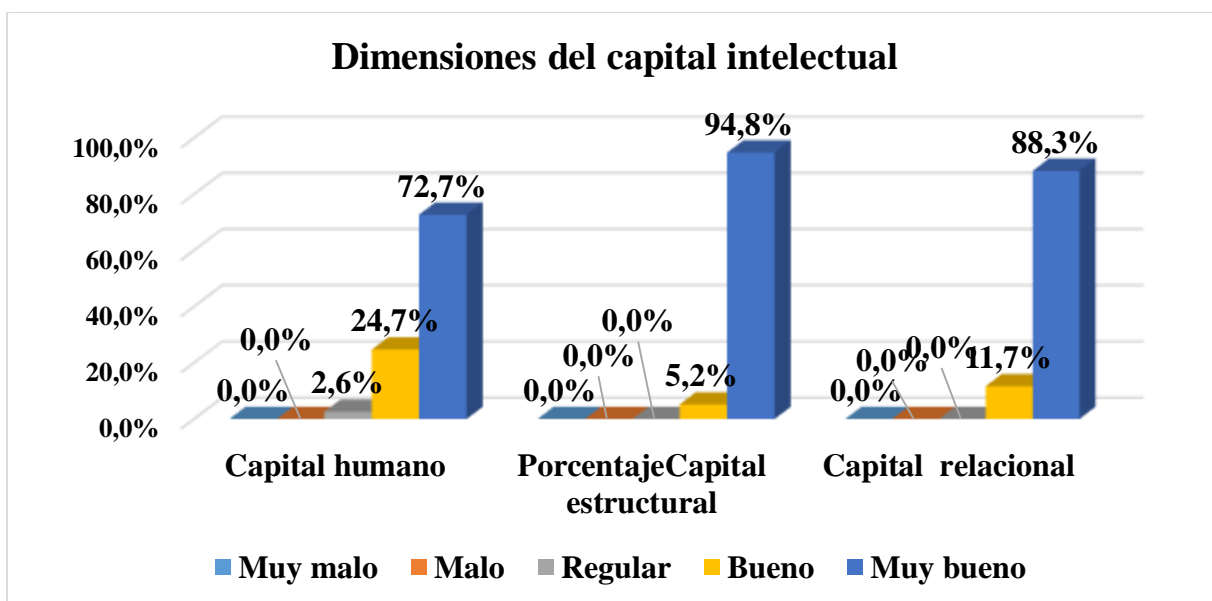


Figura 25: Dimensiones del capital intelectual
Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la dimensión de creación de conocimiento, se observa que el **2.6%** considera estar ni en desacuerdo, ni en acuerdo, el **24.7%** está de acuerdo y el **72.7%** está totalmente de acuerdo. concluyendo que los colaboradores de los centros artesanales textiles están totalmente de acuerdo con el capital humano.

En cuanto a la dimensión de capital estructural, se observa que el **5.2%** considera estar de acuerdo y el **94.8%** están totalmente de acuerdo. concluyendo que los colaboradores de los centros artesanales textiles indican estar totalmente de acuerdo con respecto al capital estructural.

En cuanto a la dimensión de capital relacional, se observa que el **11.7%** considera estar de acuerdo y el **88.3%** están totalmente de acuerdo. concluyendo que los colaboradores de los centros artesanales textiles indican estar totalmente de acuerdo con respecto al capital relacional.

4.2 Prueba de hipótesis

4.2.1 Escala de valor de «Tau-b de Kendall»

Intervalo	Categorías
De 0.00 a 0.19	Muy baja correlación
De 0.20 a 0.39	Baja correlación
De 0.40 a 0.59	Moderada correlación
De 0.60 a 0.79	Buena correlación
De 0.80 a 1.00	Muy buena correlación

4.2.2 Hipótesis general

1) Formulación de hipótesis nula y alterna

Hipótesis alterna. Existe relación positiva entre la gestión del conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco, 2018.

Hipótesis nula. No Existe relación positiva entre la gestión del conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco, 2018.

2) Prueba de hipótesis

Tabla 26

Correlación entre las variables gestión del conocimiento y capital intelectual

		Gestión del conocimiento (Agrupada)	Capital intelectual (Agrupada)
Tau_b de	Gestión del conocimiento (Agrupada)	1,000	,430**
			,000
		N	77
Kendall	Capital intelectual (Agrupada)	,430**	1,000
		,000	.
		N	77

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

Fuente: Elaboración propia.

3) Decisión estadística

$P \geq 5$ = acepta H_0 , se rechaza hipótesis alterna ($\alpha=5\%$)

$P < 5$ = acepta H_a , se rechaza hipótesis nula ($\alpha=5\%$)

Después de realizar la correlación en el software SPSS versión 25 se obtuvo el valor de **Tau-b de Kendall de 0.430**** siendo la **correlación moderada** según el intervalo de valor de tau-b. Para aceptar o rechazar la hipótesis nula el p-valor fue menor a 5% (0.05), el p-valor obtenido en la prueba estadística fue de 0.000 el cual es menor al nivel de significancia (0.05); por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que, si existe relación positiva entre la gestión del conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco, 2018.

4.2.3 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

1) Formulación de hipótesis nula y alterna

Hipótesis alterna. Existe relación positiva entre la creación de conocimiento y el capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco.

Hipótesis nula. No existe relación positiva entre «la creación de conocimiento y el capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco».

2) Prueba de hipótesis

Tabla 27

Correlación entre la dimensión creación de conocimiento y la variable capital intelectual

			Creación de conocimiento (Agrupada)	Capital intelectual (Agrupada)
Tau_b de Kendall	Creación de conocimiento (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 77	,317** ,006 77
	Capital intelectual (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,317** ,006 77	1,000 . 77

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

Fuente: Elaboración propia.

3) Decisión estadística

$P \geq 5$ = acepta H_0 , se rechaza hipótesis alterna ($\alpha=5\%$)

$P < 5$ = acepta H_a , se rechaza hipótesis nula ($\alpha=5\%$)

Después de realizar la correlación en el software SPSS versión 25 se obtuvo el valor de **Tau-b de Kendall de 0.317**** siendo la **correlación baja** según el intervalo de valor de tau-b. Para aceptar o rechazar la hipótesis nula el p-valor fue menor a 5% (0.05), el p-valor obtenido en la prueba estadística fue de 0.006 el cual es menor al nivel de significancia (0.05) por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que, existe relación positiva entre la creación de conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco, 2018.

Hipótesis específica 2

1) Formulación de hipótesis nula y alterna

Hipótesis alterna. Existe relación positiva entre la transferencia de conocimiento y el capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco.

Hipótesis nula. No existe relación positiva entre la transferencia de conocimiento y el capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco.

2) Prueba de hipótesis

Tabla 28

Correlación entre la dimensión transferencia de conocimiento y la variable capital intelectual

		Transferencia de conocimiento (Agrupada)	Capital intelectual (Agrupada)
Tau_b de Kendall	Transferencia de conocimiento (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 .008 77
	Capital intelectual (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,304** .008 77

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

Fuente: Elaboración propia.

3) Decisión estadística

$P \geq 5$ = acepta H_0 , se rechaza hipótesis alterna ($\alpha=5\%$)

$P < 5$ = acepta H_a , se rechaza hipótesis nula ($\alpha=5\%$)

Después de realizar la correlación en el software SPSS versión 25 se obtuvo el valor de **Tau-b de Kendall de 0.304**** siendo la **correlación baja** según el intervalo de valor de tau-b. Para aceptar o rechazar la hipótesis nula el p-valor fue menor a 5% (0.05), el p-valor obtenido en la prueba estadística fue de 0.008 el cual es menor al nivel de significancia (0.05) por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que, existe relación positiva entre la transferencia de conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco, 2018.

Hipótesis específica 3

1) Formulación de hipótesis nula y alterna

Hipótesis alterna. Existe relación positiva entre la aplicación de conocimiento y el capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco.

Hipótesis nula. No existe relación positiva entre la aplicación de conocimiento y el capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco.

2) Prueba de hipótesis

Tabla 29

Correlación entre la dimensión aplicación de conocimiento y la variable capital intelectual

			Aplicación de conocimiento (Agrupada)	Capital intelectual (Agrupada)
Tau_b de Kendall	Aplicación de conocimiento (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 77	,324** ,003 77
	Capital intelectual (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,324** ,003 77	1,000 . 77

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

Fuente: Elaboración propia.

3) Decisión estadística

$P \geq 5$ = acepta H_0 , se rechaza hipótesis alterna ($\alpha=5\%$)

$P < 5$ = acepta H_a , se rechaza hipótesis nula ($\alpha=5\%$)

Después de realizar la correlación en el software SPSS versión 25 se obtuvo el valor de **Tau-b de Kendall de 0.324**** siendo la **correlación baja** según el intervalo de valor de tau-b. Para aceptar o rechazar la hipótesis nula el p-valor fue menor a 5% (0.05), el p-valor obtenido en la prueba estadística fue de 0.003 el cual es menor al nivel de significancia (0.05); por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que, existe relación positiva entre la aplicación de conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco, 2018.

4.3 Discusión

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre las variables «gestión del conocimiento y capital intelectual de los colaboradores en los centros textiles de los destinos turísticos de Cusco, 2018». Los resultados se obtuvieron con el valor de Tau-b de Kendall con un 0.430, esto significa que existe una correlación moderada entre las variables gestión del conocimiento y capital intelectual, ya que se estableció el p-valor = 0,000 siendo menor que 0,05, por ende, se rechazó la hipótesis nula.

Este resultado a diferencia de Marulanda y Montoya (2015) los cuales concluyen que existe una relación positiva entre el conocimiento y capacidad de innovación tecnológica, ya que permitirá mejorar la relación de gestión del conocimiento e innovación tecnológica con un incremento aproximado del 15% en los ingresos operacionales del sector, donde el éxito depende del compromiso adquirido por todos los colaboradores de las empresas en cuanto al mejoramiento y transformación de los procedimientos internos. Así mismo, Tipula (2018) muestra en su conclusión que «existe una alta relación positiva entre las variables gestión del conocimiento y capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018; donde el valor de correlación Rho de Spearman es de 0,898». Así mismo en los resultados de Jama (2019) evidencio que la gestión del conocimiento tiene incidencia directa positiva sobre el capital intelectual, como se comprueba en la hipótesis que arrojó un valor de 18.342; y una significancia de Valor p = 0.000, menor a 0.05, por lo cual se afirma que la planificación, la organización, la dirección y el control, influyen directamente en las Instituciones de Educación Superior de la zona 4 del Ecuador.

De acuerdo a los resultados de investigación encontrados se puede decir que existe diferencia al trabajo de investigación que se realizó entre gestión del conocimiento y capital intelectual. Ya que, se han realizado en empresas del sector privado y muy pocos en empresas del sector público, y dentro de ellas muy poco en los centros artesanales textiles; lo que muestra que los colaboradores son quienes fortalecen a las organizaciones, transformando el conocimiento en información y que convierten las metas de esta en sus propias metas, sintiéndose comprometidos con la entidad, por lo cual el capital intelectual es el reflejo de la gestión del conocimiento en los colaboradores.

En cuanto a la primera hipótesis específica, existe una relación positiva entre la dimensión creación de conocimiento y capital intelectual de los colaboradores en los centros textiles de los destinos turísticos de Cusco, 2018. Los resultados que se obtuvo con el valor de Tau-b de Kendall

fue de 0.317 siendo una correlación baja, ya que se estableció el p-valor = 0,000 siendo menor que 0,05, por ende, se rechaza la hipótesis nula.

Este resultado es distinto a la investigación de Aranibar (2017) donde la relación entre la creación de conocimiento organizacional de las Unidades de Posgrado de la Universidad San Agustín, concluye que; si existe relación, porque promueve, comparte y usa sus conocimientos en diversas escalas, incrementando la producción académica/científica en las instituciones de educación superior. Mientras que Núñez (2014) concluye en su investigación que; se encontraron niveles positivos y significativos de correlación entre las variables de la gestión del conocimiento sobre el capital intelectual. Donde se correlacionó con capital humano $r=0.862$, capital estructural $r=0.880$ y capital relacional $r=0.824$; con valores altos dichos resultados fueron suficientes para el objetivo trazado.

Los resultados que se encontraron en relación entre creación de conocimiento y capital intelectual, no mostraron resultados similares. Ya que, los colaboradores de las instituciones educativas tienen una mayor actitud de compromiso, a diferencia de los que laboran en los centros artesanales textiles, que tienen el mismo compromiso, pero no el mismo interés de informar e investigar, debido a que estos colaboradores se encuentran en áreas diferentes.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, existe una relación positiva entre la dimensión transferencia de conocimiento y capital intelectual de los colaboradores en los centros textiles de los destinos turísticos de Cusco, 2018. Los resultados que se obtuvo con el valor de Tau-b de Kendall fue de 0.304 siendo una correlación baja, ya que se estableció el p-valor = 0,000 siendo menor que 0,05, por ende, se rechaza la hipótesis nula.

Este resultado obtenido es diferente al estudio de investigación de Archibold y Escobar (2015) donde concluye que; existe una relación alta resaltando activos impalpables en dimensiones humana, relacional y estructural y de la creación, gestionar y transformar el conocimiento que las instituciones dedicadas en el control fiscal que conservan medidas de identificación, producción y transmisión de conocimiento que originan ventajas competitivas con valor agregado. A diferencia de la investigación de Zapata (2017) quien muestra en sus resultados que fue regular con 63.2%, similar a las dimensiones del capital intelectual el 69.1% de los encuestados percibe el capital humano como regular, igual el 67.6% percibe el capital estructural como regular y el 61.8% percibe

el capital relacional como regular. Concluyendo que: existe relación significativa ($p < 0.01$) entre el capital intelectual y capacidad de innovación en el hospital de salud mental de Lima 2016.

Los resultados que se obtuvieron entre transferencia de conocimiento y el capital intelectual con las investigaciones anteriores, no mostraron resultados positivos para afirmar que existe una relación. Sin embargo, se observa que los colaboradores de una organización desempeñan un aprendizaje compartido, aplicando sus conocimientos para obtener ventajas competitivas.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, existe una relación positiva entre la dimensión aplicación de conocimiento y capital intelectual de los colaboradores en los centros textiles de los destinos turísticos de Cusco, 2018. Los resultados que se obtuvo con el valor de Tau-b de Kendall fue de 0.324 siendo una correlación baja, ya que se estableció el p-valor = 0,000 siendo menor que 0,05, por ende, se rechaza la hipótesis nula.

Este resultado obtenido es distinto a la investigación de Arguello (2017) donde diseña un «modelo de gestión del conocimiento para este importante sector de la economía nacional tomando como unidad de estudio la cadena de suministro de las PYMES del sector textil de la ciudad de Riobamba» donde se obtuvo en la prueba estadística chi-cuadrado de 302,729 con un P-valor = 0.000, el cual es menor a 0.05. A comparación de Salazar y Osorio (2016) en su investigación concluye: que la gestión de cada uno de los factores forman el capital intelectual responsable de la organización y siendo un valor agregado para la organización a largo periodo. Los ejecutivos del área de alimentos y bebidas deben poner más importancia en establecer factores que forman un capital intelectual, en función a la relación con la empresa con la finalidad de impulsar habilidades a corto, mediano o largo plazo fortaleciendo el valor que puedan producir las empresas a futuro.

Estos resultados de investigación a diferencia con los resultados obtenidos del trabajo de investigación, muestra el rendimiento de los colaboradores, donde descubren sus habilidades y conocimientos para solucionar problemas dentro de las organizaciones; el progreso de este conocimiento es debido a las capacitaciones que tiene la empresa y al interés que muestran los colaboradores utilizando la tecnología con el cual se desenvuelven de mejor manera.

Conclusiones

Primera; existe relación positiva entre la gestión del conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco, 2018. Porque se ha establecido el p-valor = 0,000 es menor que 0,05 con un valor de Tau-b de Kendall de 0.430 siendo una correlación moderada.

Segunda; existe relación positiva entre la creación de conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco, 2018. Porque se establecido el p-valor = 0,000 es menor que 0,05 con un valor de Tau-b de Kendall de 0.317 siendo una correlación baja.

Tercera; existe relación positiva entre la transferencia de conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco, 2018. Porque se establecido el p-valor = 0,000 es menor que 0,05 con un valor de Tau-b de Kendall de 0.304 siendo una correlación baja.

Cuarta; existe relación positiva entre la aplicación de conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco, 2018. Porque se establecido el p-valor = 0,000 es menor que 0,05 con un valor de Tau-b de Kendall de 0.324 siendo una correlación baja.

Recomendaciones

Primero

Se recomienda incorporar a los centros artesanales textiles informales en los futuros estudios de investigación, para que los estudios sean fidedignos y saber si los resultados son iguales.

Segunda

Se deberá de realizar estudios similares utilizando los indicadores aplicados a la creación de conocimientos contando con una información necesaria para obtener mejores resultados con la finalidad de revalorizar la artesanía textil.

Tercera

Los futuros investigadores deberán incorporar cuestionarios distintos, y obtener evidencias objetivas con una información actualizada consiguiendo que los colaboradores de la artesanía textil sigan evolucionando en el sector del turismo.

Cuarta

Se sugiere que el investigador debe hacer seguimiento al tema para conocer la difusión que realizan los colaboradores en relación a la identidad cultural con sus generaciones en la actualidad para una mejor transferencia de conocimientos de la artesanía textil.

Referencia bibliográfica

- Abreu, J. L. (2014). El método de la investigación. *International journal of good conscience*, 195-204.
- Agudelo Ceballos, E. J., y Valencia Arias, A. (2018). La gestión del conocimiento, una política organizacional para la empresa de hoy. *Revista chilena de ingeniería*, 673-684.
- Aguilar Chuquizuta, D. E. (2009). Teoría de la organización. 1-54.
- Alcovar, C. M., y Gil, F. (2002). Crear conocimiento colectivamente: aprendizaje organizacional y grupal. *Revista psicología del trabajo y de las organizaciones*, vol. 18, núm. 2-3., 259-301. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231318274008>
- Alonso Arévalo, J. (2007). Gestión de la información, gestión de contenidos y conocimiento. *Universidad de Salamanca*, 2-11.
- Alonso Bajo, R., Bastidas Morales, J. M., y Millán López, N. T. (s.f.). La generación y aplicación del conocimiento en México. desde la visión de un sistema regional de innovación. *Universidad Autónoma de Sinaloa*, 20.
- Álvarez-Hernández, J., Lavín Verástegui, J., y Pedraza Melo, N. (2016). Determinando los factores del capital relacional en la interacción de cliente proveedor en MiPyMES. *Entramado Vol. 12 No. 1*, 40-48.
- Andina. (09 de Mayo de 2018). *Conocimientos del tejido tradicional de Pitumarca son Patrimonio Cultural de la Nación*. Obtenido de Técnica ancestral desarrollada en la región Cusco: <https://andina.pe/agencia/noticia-conocimientos-del-tejido-tradicional-pitumarca-son-patrimonio-cultural-de-nacion-709469.aspx>
- Angulo, E., y Negrón, M. (2008). Modelo holístico para la gestión del conocimiento. *Científica electrónica ciencias gerenciales / scientific e-journal of management science*, 38-49.

- Apu Tours y Travel. (02 de Agosto de 2019). *Textiles Chinchero*. Obtenido de Textiles Cusco:
https://www.aputours.com/tour_arte_textil_cusco.php
- Apulaya, Center for Andean Culture. (2017). *Estudios de arte textil andino*. Obtenido de Ciencia y Arte Textil; Simbolismo y Estética: www.apulaya.com
- Aranibar Melgar, E. E. (2017). Gestión del conocimiento en el capital intelectual y producción académico/científica de las unidades de postgrado de la universidad nacional de San Agustín de Arequipa-2016. *Universidad nacional de San Agustín de Arequipa*, 1-276.
- Archibold, W., y Escobar, A. (2015). Capital intelectual y gestión del conocimiento en las contralorías territoriales del departamento del Atlántico. *Dimensión Empresarial*, 133-146.
- Arguello Mendoza, P. (2017). Desarrollo de un modelo de gestión del conocimiento para las PYMES del sector textil de la ciudad de Riobamba. *Univeersidad Nacional de San Marcos*, 12-135.
- Avendaño Pérez, V., y Flores Urbáez, M. (2016). Modelos teóricos de gestión del conocimiento: descriptores, conceptualizaciones y enfoques. *Entreciencias* , 01-227.
- Ávila Baray, H. L. (2006). Introducción a la metodología de la investigación. *Eumed.net-enciclopedia virtual*, 203.
- Barba Álvarez, A. (2010). Frederick Winslow Taylor y la administración científica. *Gestión y estrategia*, 17-28.
- Barcelona, U. A., y González Sabater, J. (2019). *Transferencia del conocimiento, manual de transferencia de tecnología y conocimiento*. Obtenido de Innovación, transferencia y empresa: <https://www.uab.cat/web/investigar/itinerarios/innovacion-transferencia-y-empresa/transferencia-del-conocimiento-1345667266489.html>

- Barnard, A., Delgado, A., y Voutssás, J. (2016). Cultura organizacional y sus efectos en la administración de archivos. *Archivo general de la nación*, 19-67.
- Barrigaz, N., y Mahyareth, B. (2012). Gestión del conocimiento como fuente transformadora en las organizaciones del siglo XXI. *Observatorio de la economía*, 10-20.
- Bellinza, M., Guerrero Barrera, N., Colon Sirtori, S., y Ramírez Mercado, W. (2011). Gestión del conocimiento: Aproximaciones teóricas. *Clío América- Universidad del Magdalena*, 259-271.
- Bermúdez, M., Pertuz, V., y Boscan, N. (2015). capital estructural, análisis de diagnóstico, grupos de investigación y desarrollo I+D, de universidades públicas de Colombia. *Revista Universo Contábil vol. 11, núm. 3.*, 132-149.
- Brooking, A., Letf, E., y Malone, M. S. (1997). *Capital intelectual*. España: Paidós Iberica.
- Cáceres Rosell, A. (2017). Gestión del conocimiento para mejorar la economía, en revista Caretas. *Universidad privada del Norte*, 2-4.
- Cañibano Sánchez, C. (2005). El capital humano: factor de innovación, competitividad y crecimiento. *Sexto congreso de economía de Navarra*, 257-267.
- Carlos Obeso. (2000). *el capital intelectual*. Barcelona: Ediciones Gestión.
- Castillo Contreras, R. d. (2012). Desarrollo del capital humano en las organizaciones. *Red tercer milenio S.C.*, 10-144.
- Cegarra Navarro, J. G. (2017). *Gestión del conocimiento, una ventaja competitiva*. Madrid: ESIC.
- Chichizola Romero, J. V. (09 de Junio de 2017). *Historia de los textiles*. Obtenido de Tejidos y telares artesanales: <https://www.tecnologiatextilymoda.com/2017/09/06/historia-de-los-textiles/>

- Chiva Gómez, R., y Camisón Zornoza, C. (1996). Aprendizaje organizativo: Implicaciones en la gestión estratégica de los recursos humanos. *Universidad Jaume I, Castellón*, 45. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/28062250_Aprendizaje_organizativo_Implicaciones_en_la_gestion_estrategica_de_los_recursos_humana
- Conesa, F. J., Peña, Y., García Plaza, L., Ramírez, M., Lucena, F., y Muro, M. (2010). Indicadores en transferencia de conocimiento. *Cuaderno técnico RedOTRI*, 7-37. Obtenido de <http://www.redotriuniversidades.net/>
- Cuesta Santos, A., y Valencia Rodríguez, M. (1976). Indicadores de gestión humana y del conocimiento en la empresa. *ECOE*, 1-9.
- Daft, R. L. (2011). *Teoría y diseño organizacional*. México: Cengage Learning .
- Daft, R. L. (2011). *Teoría y diseño organizacional*. México: Cengage Learning.
- Del Moral, A., Pazos, J., Rodríguez, E., patón, A. R., y Suárez, S. (2008). *Gestión del conocimiento*. Malaga: Paraninfo.
- Del Solar D, M. E. (2017). La memoria del tejido: Arte textil e identidad cultural de las provincias de Canchis (Cusco) y Melgar (Puno). *Memoria tejído del Perú*, 45.
- Del Solar D, M. E. (2017). La memoria del tejido: Arte textil e identidad cultural de las provincias de Canchis (Cusco) y Melgar (Puno). *Soluciones Prácticas*, 192.
- Demuner Flores, M., y Nava Rogel, R. (2014). El capital estructural y sus componentes en las instituciones de educación superior. Una exploración conceptual. *XIX Congreso internacional de investigación en ciencias administrativas*, 21-24.
- Díaz Garay, B. (2017). La importancia de la gestión del conocimiento. *Ingeniería industrial de la universidad de Lima*, 1-1.

- Dorrego Carlón, A. (2017). Hilando Culturas: La puesta en valor de la tradición textil altoandina en Perú y Bolivia. *Proyecto hilando culturas*, 112.
- Drucker, P. (1993). *Sociedad poscapitalista*. Nueva York: Harperbusiness.
- Edvinsson, L., y Malone, M. (2000). *El capital intelectual como identificar y calcular el valor de los recursos tangibles de su empresa*. Barcelona: Ediciones gestión.
- Entropy Software. (2015). Módulo de conocimiento. *Bsi. Iberia*, 1-3.
- Esteban Barranco, J. (2003). Nuevos mecanismos de transferencia de tecnología: Debilidades y oportunidades del sistema Español de transferencia de tecnología. *Encuentros empresariales Cotec (9)*, 26-194.
- Finkelstein, D., y Méndez, P. (2008). Interculturalidad y arte textil como símbolo de identidad. *IX Congreso Argentino de Antropología Social. Universidad Nacional de Misiones, Posadas*, 1-19.
- Fundacion ILAM. (12 de Diciembre de 2018). *Protegiendo el patrimonio latinoamericano*. Obtenido de Perú: Conocimientos del tejido tradicional de Pitumarca son patrimonio cultural de la nación: <https://ilam.org/index.php/noticias/novedades-del-patrimonio/item/1115-peru-conocimientos-del-tejido-tradicional-de-pitumarca-son-patrimonio-cultural-de-la-nacion>
- Gareth R, J. (2008). *Teoría organizacional. Diseño y cambio en las organizaciones-quinta edición*. México: Pearson - educación.
- Garzón Castrillón, M. A., y Fisher, A. L. (2008). Modelo teórico de aprendizaje organizacional. *Pensamiento y gestión*,, 195-224. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602408>

- Genesi, M., Romero, N., y Tinedo, Y. (2011). Comportamiento Organizacional del Talento Humano en las Instituciones Educativas. *Fundación Miguel Unamuno y Jugo Maracaibo, Venezuela*, 102-128.
- Gonzales Millan, J. J. (2017). *Gestión del conocimiento, capital intelectual e indicadores aplicados*. España: Diaz de santos.
- González Alvarez, N., Nieto Antolín, M., y Muñoz Doyague, M. F. (2001). La gestion del conocimiento como base de la innovación tecnológica: el estudio de un caso. *Espacios*, 1-5.
- González Millán, J. J., y Rodríguez Díaz, M. T. (2010). Modelos de Capital Intelectual y sus indicadores en la universidad pública. *Cuadernos de administración - Universidad del Valle*, 115-124.
- González Sabater, J. (2011). Manual de transferencia de tecnología y conocimiento. *The transfer institute*, 23-126.
- Hebrero, C. (Julio/Agosto de 2015). *Capital humano N° 300*. Obtenido de Directora de PeopleMatters.: www.capitalhumano.es
- Hernández S, R., Fernández C, C., y Baptista L, P. (1991). Metodología de la investigación. *McGill, montreal- Canadá*, 497.
- Hernández Sampieri, C., Fernández Collado, P., y Lucio, B. (2006). *Metodologia de la investigación*. México: Cuarta edición.
- Hutt, G., y Marmirol, M. B. (2019). Estructura organizacional "diseño de organizaciones eficientes" de Mintzberg. *Academia-edu*, 15-34.

- Ibarra Cisneros, M. A. (2014). El capital estructural y sus componentes en las instituciones de educación superior. una exploración conceptual. *Universidad autónoma del estado de México*, 21-24.
- Jama Zambrano, V. R. (2019). Gestión del conocimiento y su incidencia en el capital intelectual de las instituciones de educación superior de la zona 4 del Ecuador, desde el año 2013 - 2016. *Universidad nacional mayor de San Marcos*, 1-251.
- Johan Roos. (1992). *Capital intelectual, El valor intangible de la empresa*. Ediciones Paidós.
- Kogut, B., y Zander, U. (1992). *Knowledge of the firm, combinative capabilities, and the replication of technology*. Pennsylvania-Philadelphia: Organization science.
- Krogh, G. v., Nonaka, I., y Ichijo, K. (2000). *Facilitar la creación del conocimiento*. New York: Oxford University Press.
- Lagos Garrido, M. E., y Paravic Klijn, T. (2015). Generación, difusión y transferencia del conocimiento de enfermería a la práctica del cuidado. *Ciencia y enfermería XXI (2)*, 27-134.
- Linderman, K., Schroeder, R., Zaheer, S., Liedtke, C., y Choo, A. (2004). Integrando prácticas de gestión de calidad con procesos de creación de conocimiento. *Journal of Operations Management*, 589-607. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.jom.2004.07.001>
- Loggioldice Lattuf, Z. (2012). La Gestión del Conocimiento como Ventaja Competitiva para las agencias de viaje y turismo en la nueva cadena de distribución turística caso de estudio: Venezuela. *Eumed.net*, 28-92.
- López Cabarcos, Á., y Grandío Dopico, A. (2005). Capital humano como fuente de ventajas competitivas: Algunas reflexiones y experiencias. *Netbiblo*, 3-147.

- Machorro Ramos, F., Mercado Salgado, P., Cernas Ortiz, D. A., y Romero Ortiz, M. V. (2016). Influencia del capital relacional en el desempeño organizacional de las instituciones de educación superior tecnológica. *Innovar- revista de ciencias*, 35-50.
- Marcial Pons. (2007). *Gestión del capital humano*. Barcelona: Ediciones deusto.
- Marín Idárraga, D. A. (2012). Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá. *Estudios gerenciales*, 49-63.
- Martínez Fajardo, C. E. (2004). Gestión y creación de conocimiento. *Gestión y evaluación estratégica , revista de ciencias administrativas y sociales.*, 13-23.
- Martínez Pérez, Z., Martínez Pérez, Y., Aguila Cudeiro, Y., y Azorín Domínguez, M. d. (2012). Fundamentos teóricos acerca de la gestión del conocimiento. *Eumed.net*, 15-35.
- Martos, M. S., Fernandez Jardon, C. M., y Figueroa, P. F. (2008). Evaluación y relaciones entre las dimensiones del capital intelectual: El caso de la cadena de la madera de Oberá (Argentina) . *Intangible capital*, 67-101.
- Marulanda Echeverry, C. E., Bedoya Herrera, O. M., y Quintero Vergara, H. (2018). Modelo de transferencia de conocimiento para centros e institutos de investigación. *Revista-Espacios vol 39*, 35.
- Marulanda Grisales, N., y Montoya Restrepo, I. A. (2015). Modelo de gestión de conocimiento en el sector textil en la ciudad de Medellín empleando dinámica de sistemas. *Universidad Nacional de Colombia*, 10-54.
- Medina González, V. (2017). Gestión del conocimiento y capital social: su relación en contextos universitarios. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 16. Obtenido de <http://scielo.sld.cu>

- Mejía Rocha, M. I. (2016). Capital Intelectual para la Gestión del Conocimiento en una Organización Pública. *Revista de docencia e investigación educativa*, 13-22.
- Mincetur. (2013). Artesanía Perú Handicrafts. *Hecho a mano Perú*, 18-22.
- Mincetur. (12 de Enero de 2017). *Más de 60 mil artesanos se han inscrito en el registro nacional del artesano al 2016*. Obtenido de Registro nacional del artesano: <https://www.mincetur.gob.pe/mas-de-60-mil-artesanos-se-han-inscrito-en-el-registro-nacional-del-artesano-al-2016/>
- Mincetur. (05 de Diciembre de 2017). *Mincetur promueve uso de innovación en la cadena de valor de la artesanía*. Obtenido de Ministerio de comercio exterior de turismo : <https://www.mincetur.gob.pe/mincetur-promueve-uso-de-innovacion-en-la-cadena-de-valor-de-la-artesania/>
- Mincetur. (22 de Febrero de 2019). *Perú amplía su registro de artesanos textiles*. Obtenido de América retail: <https://www.america-retail.com/peru/peru-amplia-su-registro-de-artesanos-textiles/>
- Ministerios de Comercio Exterior y Turismo . (2012). *Manual de adecuación turística e talleres artesanales*. Cusco: Inmateria. Obtenido de Mincetur.
- Monteagudo Peña, J. L. (2014). TICs en la gestión del conocimiento. *Escuela Nacional de Sanidad*, 2-40.
- Morales López, V. (2012). Transferencia de conocimiento organizacional modelo y solución . *Fondo de Información y Documentación para la Industria* , 20-122.
- Muñoz Calero, J. (1999). Sobre gestión del conocimiento, un intangible clave en la globalización. *Economía industrial*, 63--70.

- Naranjo Herrera, C. G. (2015). Medición del capital estructural de la organización: una investigación en el contexto de la Universidad Autónoma de Manizales. *Universidad y empresa*, 111-130.
- Nonaka, I., y Takeuchi, H. (1999). *La organización creadora de conocimiento, Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. México: Mexicana, número de registro 723-Oxford University Press México.
- Nonaka, I., Toyama, R., y Hirata, T. (1999). *Managing Flow a process theory of the knowledge-based firm*. California: Palgrave macmillan.
- Núñez Ramírez, M. A. (2014). Gestión del conocimiento y capital intelectual en la industria tequilera del estado de Jalisco. *Ciencias económicas*, 163-182.
- Otter, T., y Cortez, M. (2003). Gestión del Conocimiento, conceptos, ideas, herramientas. *Medios de comunicación y democracia*, 4-16.
- Paredes Esponda, E. (2012). El ambiente y la cultura organizacional, elementos presente en los sistemas de gestión de la información en las organizaciones. *Contribuciones a la Economía-eumed*, 7-11.
- Perego, L. H., y Miguel, R. S. (2014). *Técnicas de gestión del conocimiento*. Medellín- Colombia: Eumed.
- Perego, L. H., y Miguel, R. S. (2014). *Técnicas de gestión del conocimiento*. Medellín- Colombia: Eumed.
- Polanyi, M. (1966). *The tacit dimension*. Routledge y Kegan Paul.
- Ponce Alvarez, A. A. (2009). Fundamentos de la gestión del conocimiento. *Ciencias sociales*, 13.
- Porter, M. E. (2004). *Competitive advantage*.

- Prom Perú. (2013). Moda y textiles. *Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo – PromPerú*, 65.
- Ramírez Ospina, D. E. (2015). Capital humano: una visión desde la teoría crítica. *Cadernos Ebape.Br*, 317-331.
- Ribes Iñesta, E. (2009). Reflexiones sobre la aplicación del conocimiento psicológico: ¿Qué aplicar o cómo aplicar? *Revista Mexicana de Análisis de la Conducta* , 3-17.
- Rincón de Parra, H. (2004). evaluación de la transferencia de conocimiento en la relación de cooperación Universidad-Empresa: una visión desde el contexto de la sociedad del conocimiento. *Visión gerencial*, 34-44.
- Rivas Lárez, A., y Pacheco, J. A. (2016). Capital intelectual como elemento clave en la creación de emprendimientos en Venezuela. *Universidad de los Andes Mérida, Venezuela*, 147-160.
- Rivera Berrío, J. G. (2006). ¿Gestión del conocimiento o Gestión de la información? *Tecnológicas*, 59-82.
- Rivera Berrío, J. G. (2006). Gestión del conocimiento o gestión de la información. *Tecnológicas*, 59-82.
- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rodrigues Santos, H., Figueroa Dorrego, P., y Fernández Jardón, C. (2011). El capital estructural y la capacidad innovadora de la empresa. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa Vol.17, N° 3,* 69-89. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/257502805_El_capital_estructural_y_la_capacidad_innovadora_de_la_empresa 1/26

- Rodríguez Andino, M., García Colina, F., Pérez Hernández, M. A., y Castillo Maza, J. V. (2009). La gestión del conocimiento, factor estratégico para el desarrollo. *Investigación de la facultad de ciencias administrativas*, 7-13.
- Rodríguez, G., Gago, L., y Khokhar, S. (2015). La empresa y su organización. *mheducation.es/McGraw-hill education*, 22-39.
- Ross, J., Roos, G., y Dregonetti, N. C. (2001). *Capital intelectual: El valor intangible de la empresa*. España: Paidós Iberica.
- RPP Noticias. (16 de Setiembre de 2015). Cusco: organizan concurso de tejido en telar de cintura . *Dirección convoca participación de artesanos de la línea textil de las trece provincias de la región.*, pág. 5.
- Rpp Noticias. (24 de Marzo de 2016). *Publirreportaje: más de 6 mil años de historia y saberes acumulados*. Obtenido de Técnica del telar : <https://rpp.pe/campanas/publirreportaje/textiles-peruanos-mas-de-6-mil-anos-de-historia-y-saberes-acumulados-noticia-948422>
- Salaiza Lizárraga, F. d., y Díaz Santamaría, L. M. (2013). Relación entre el clima laboral y la transferencia del conocimiento. *XVIII congreso internacional de contaduría administración e informática*, 18.
- Salazar Duque, D. A., y Osorio Espín, M. A. (2016). La gestión del conocimiento organizacional y el capital intelectual en el sector de alimentos y bebidas. *Estudios y perspectivas en turismo*, 339-359.
- Sánchez Medina, A. J., Melián González, A., y Hormiga Pérez, E. (2007). El concepto del capital intelectual y sus dimensiones. *Academia europea de dirección y economía de la empresa española*, 97-111.

- Santamaría, G., y Cárdenas, M. (2016). La transferencia del conocimiento en las empresas. *Ciencia y Tecnología al servicio del pueblo*, 21-34.
- Santillán de la Peña, M. (2010). *Gestión del conocimiento*. Madrid-España: Netbiblo.
- Slater, S. F., y Narver, J. C. (1995). Orientación al mercado y la organización del aprendizaje. *Journal of Marketing*, vol. 59, 63-74.
- Tam, J., Vera., y Oliveros, R. (2008). Tipos, métodos y estrategias de investigación. *Pensamiento y acción*, 145-154.
- Tanaka, N. (2008). Creación del Conocimiento: La Gestión del Conocimiento en organizaciones japonesas como sistema de innovación. *V Jornadas de Sociología de la UNLP*, 22. Obtenido de http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.6464/ev.6464.pdf
- Tarí Guilló, J., y García Fernández, M. (2009). Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: una revisión de la literatura. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 139-152.
- Tejedo-Romero, F., y Ferraz Esteves de Araújo, F. (2015). Información del Capital Humano: la generación de intangibles y la responsabilidad social. *Cuadernos de Gestión Vol. 16 - N° 1*, 125-144.
- Thomas Stewart. (1998). *Intellectual capital: The new wealth of organizations*. Bantam books.
- Tipula Tipula, J. J. (2018). Gestión de conocimiento y capital intelectual de la empresa Hidrostral S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.
- Tudela, P., y Bajo, M. M. (Diciembre de 2005). *Capacidad de aplicar conocimiento a la práctica (46TICo)*. Obtenido de Universidad de Granada: <https://www.um.es/docencia/agustinr/ie/competencias/46tico.htm>

- Valencia Rodríguez, M. (2005). El capital humano, otro activo de su empresa. *Universidad libre Colombia*, 20-33.
- Valencia Rodríguez, M. (2009). Modelo para la creación del conocimiento para Pymes. *Entramado*, 10-27.
- Valhondo, D. (2002). *Gestión del conocimiento, del mito a la realidad*. México: Diaz de santos.
- Vallejo, M. (2002). El diseño de investigación: una breve revisión metodológica. *Scielo*, 1665-1731.
- Villa Castaño, D. (2014). Capital relacional y construcción de ventajas competitivas, caso de estudio en la empresa induservi sas. *Universidad nacional de Colombia*, 30 – 34.
- Zapata Coacalla, G. (2017). Capital intelectual y capacidad de innovación en un hospital de salud mental de Lima 2016. *Universidad César Vallejo*, 14-120.
- Zavala Lombardi, F. (2016). Tejiendo nuestra historia, Nuestra historia y territorio entrelazados a través de la textilería. *Exposición en la sala temporal del nuevo Museo de sitio Pachacamac*, 10-34.

ANEXOS

ANEXO I
Cuadro de Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERALES	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuál es el grado de relación que existe entre gestión del conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco, 2018?	Determinar el grado de relación que existe entre gestión del conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco, 2018.	Existe relación positiva entre gestión del conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco, 2018.	Gestión del conocimiento	Creación de conocimiento	Información	Enfoque de investigación: Cuantitativo
					Transmitir	
					Investigar	
					Experiencia	
			Transferencia de conocimiento	Aplicación del conocimiento	Exposición	Tipo de investigación: Básica
					Aprendizaje compartido	
					Aplicación del conocimiento	Nivel de investigación: Correlacional
					Planificación	Método de investigación: Deductivo e Inductivo
¿Cuál es el grado de relación que existe entre creación de conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco?	Determinar el grado de relación que existe entre creación de conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco.	Existe relación positiva entre creación de conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco.	Capital intelectual	Aplicación de conocimiento	Solución del problema	Diseño de la investigación No experimental y transversal.
					Capacitación	
					Tecnología	
					Trabajo en equipo	
¿Cuál es el grado de relación que existe entre transferencia de conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco?	Determinar el grado de relación que existe entre transferencia de conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco.	Existe relación positiva entre transferencia de conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco.	Capital intelectual	Capital humano	Ambiente laboral	Población: 95
					Participación	Muestra: 77
					Cumplimiento	Técnica: Encuesta.
					Creatividad	Instrumento: Cuestionario
¿Cuál es el grado de relación que existe entre aplicación de conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco?	Determinar el grado de relación que existe entre aplicación de conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco.	Existe relación positiva entre aplicación de conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos del Cusco.	Capital intelectual	Capital estructural	Técnicas de elaboración	Técnicas de procedimientos y análisis de datos:
					Creación de nuevas ideas	
					Relación con los clientes	
					Preferencias de los clientes	
			Capital relacional	Capital relacional	Servicio de calidad	Programa estadístico SPSS Versión 24.
						Prueba estadística: Tau-b de Kendall

ANEXO II
Modelo para la realización de encuesta



Filial Cusco
Facultad de Ciencias Empresariales y Educación
Escuela Académico Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía

El presente cuestionario, busca recolectar información para la elaboración de tesis intitulada: “Gestión del conocimiento y capital intelectual en los colaboradores en los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco-2018”. Se le solicita que en las preguntas que a continuación se presenta, elija la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X).

Los datos que usted brinde se mantendrán en completo anonimato. Se le agradece su colaboración.

Género: Masculino _____ Femenino _____
Edad: Menos de 18 años __ entre 19-25 años __ entre 26-35 años __ entre 36-45 años __ más de 46 años __
Grado de instrucción: Primaria __ secundaria __ nivel superior __ otro _____
Procedencia: Provincia _____ distrito _____ comunidad _____

N°	Dimensiones	Evaluaciones / Preguntas	Nunca / Totalmente en desacuerdo	Pocas veces / En desacuerdo	Ocasionalme nte /Ni en desacuerdo, ni en acuerdo	Casi siempre / De acuerdo	Siempre /Totalmente de acuerdo
			1	2	3	4	5
1	CC	¿Considera usted que debería de informarse más sobre la elaboración de la artesanía textil?					
2	CC	¿Usted estaría de acuerdo en que debería de transmitir sus conocimientos para la elaboración de la artesanía textil a su comunidad ?					
3	CC	¿Considera usted que para elaborar la artesanía textil se debería de investigar más?					
4	CC	¿Usted consideraría que la experiencia es importante en la confección de la artesanía textil?					
5	TC	¿Usted estaría de acuerdo en exponer su artesanía textil en páginas web o portadas digitales?					
6	TC	¿Usted estaría de acuerdo que el aprendizaje sobre las técnicas de la artesanía textil se compartan con la generación actual?					
7	TC	¿Considera usted que al aplicar sus conocimientos en la elaboración de la artesanía textil mejoraría sus habilidades en los procesos de enseñanza?					
8	TC	¿Cree usted que la planificación de la artesanía textil incrementa la productividad?					
9	AC	¿Usted considera que cuando existen problemas organizacionales en su centro de trabajo donde labora se busca solucionar de forma efectiva y adecuada?					
10	AC	¿Cree usted que la participación en las capacitaciones que ofrece la Dircetur ayuda al mejoramiento del producto de artesanía textil?					
11	AC	¿Considera usted que con el uso de la tecnología ayudaría a incrementar sus ventas y mejorar su estilo de vida?					
12	CH	¿Usted considera que el trabajo en equipo es importante para la revaloración de las técnicas ancestrales?					
13	CH	¿Existe un ambiente laboral agradable, de tolerancia, de respeto y de buen trato en su centro laboral?					
14	CH	¿Considera usted que al participar en los centros artesanales textiles aumenta su conocimiento en la elaboración de los productos?					
15	CH	¿Usted considera que los artesanos cumplen con sus tareas para alcanzar los objetivos planeados en los centros artesanales textiles?					
16	CE	¿Considera usted que la creatividad en la elaboración de la artesanía textil permita la innovación de sus productos?					
17	CE	¿Cree usted que las técnicas que se utilizan en la elaboración de la artesanía textil son adecuadas?					
18	CE	¿Usted estaría de acuerdo en que se deba de apoyar las nuevas ideas y proyectos para la elaboración de artesanía textil?					
19	CR	¿Considera usted que tiene una buena relación con los clientes?					
20	CR	¿Considera usted que satisface los gustos y preferencias de los clientes con respecto a su producto?					
21	CR	¿El servicio de calidad que brinda es importante para que el cliente se sienta en confianza con los colaboradores que trabajan en estos centros artesanales textiles?					

ANEXO III

Constancia de Validación de instrumentos dirigidos a expertos

a)



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
 Filial Cusco
 Facultad de Ciencias Empresariales y Educación
 Escuela Académica Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Yo, India Yesenia Flores Muñoz, con D.N.I. N° 45642239, especialista en Mg. Gestión Pública, ostento el grado académico de Licenciada en Administración ejerciendo la carrera profesional en _____

Por medio de la presente hago constar que he revisado, con fines de validación, el instrumento de medición de la tesis intitulada: "Gestión del conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco, 2018", los mismos que serán aplicados a los colaboradores de los centros artesanales textiles de destinos turísticos de Cusco, por la Br. Anghely Cesia Puma Orós.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	INDICADORES	VALORES			
		1	2	3	4
1	El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación.				X
2	El instrumento evidencia el problema a solucionar.				X
3	El instrumento guarda relación con los objetivos propuestos en la investigación.				X
4	El instrumento facilita la comprobación de la hipótesis que se plantea en la investigación.				X
5	Los indicadores son los correctos para cada dimensión.				X
6	La redacción de los ítems es clara y apropiada para cada dimensión.				X
7	En general, el instrumento permite un manejo ágil de la información.				X

1= Deficiente 2 = Regular 3= Bueno 4 = Excelente


Sugerencias: _____

Cusco, ...29... de agosto del 2019

Firma del experto: 

Nombre: India Yesenia Flores Muñoz
 DNI: 45642239

b)

 **UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**
Filial Cusco
Facultad de Ciencias Empresariales y Educación
Escuela Académico Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Yo, LIZBET JANET CASTAÑEDA SORIA, con D.N.I. N° 70458574, especialista en INGENIERIA CONSUMICIAL, ostento el grado académico de MAESTRO EN ADMINISTRACION ejerciendo la carrera profesional en UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS. Por medio de la presente hago constar que he revisado, con fines de validación, el instrumento de medición de la tesis intitulada: "Gestión del conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco, 2018", los mismos que serán aplicados a los colaboradores de los centros artesanales textiles de destinos turísticos de Cusco, por la Br. Anghely Cesia Puma Orós.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

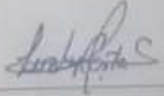
N°	INDICADORES	VALORES			
		1	2	3	4
1	El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación.				X
2	El instrumento evidencia el problema a solucionar.				X
3	El instrumento guarda relación con los objetivos propuestos en la investigación.				X
4	El instrumento facilita la comprobación de la hipótesis que se plantea en la investigación.				X
5	Los indicadores son los correctos para cada dimensión.				X
6	La redacción de los ítems es clara y apropiada para cada dimensión.				X
7	En general, el instrumento permite un manejo ágil de la información				X

1= Deficiente 2 = Regular 3= Bueno 4 = Excelente

Sugerencias:

Cusco, ...29... de agosto del 2019.

Firma del experto:



Nombre LIZBET JANET CASTAÑEDA SORIA
DNI. 70458574

c)

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Yo, MELBA RODRÍGUEZ MIRANDA, con D.N.I. N° 23929785, especialista en TURISMO, ostento el grado académico de BACHILLER EN TURISMO ejerciendo la carrera profesional en UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS. Por medio de la presente hago constar que he revisado, con fines de validación, el instrumento de medición de la tesis intitulada: "Gestión del conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco, 2018", los mismos que serán aplicados a los colaboradores de los centros artesanales textiles de destinos turísticos de Cusco, por la Br. Anghely Cesia Puma Orés.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

N°	INDICADORES	VALORES			
		1	2	3	4
1	El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación.				X
2	El instrumento evidencia el problema a solucionar.				X
3	El instrumento guarda relación con los objetivos propuestos en la investigación.				X
4	El instrumento facilita la comprobación de la hipótesis que se plantea en la investigación.				X
5	Los indicadores son los correctos para cada dimensión.				X
6	La redacción de los ítems es clara y apropiada para cada dimensión.				X
7	En general, el instrumento permite un manejo ágil de la información				X

1= Deficiente 2= Regular 3= Bueno 4= Excelente

Sugerencias:

Cusco, 29 de agosto del 2019

Firma del experto:



Nombre MELBA RODRÍGUEZ MIRANDA

DNI 23929785

ANEXO IV

**Tabla de construcción y validez por juicio de expertos del instrumento y cuestionario 1:
Gestión del conocimiento**

Tabla de construcción y validación del cuestionario dirigido a: los colaboradores de los centros artesanales textiles de los distritos turísticos de Cusco.

Objetivo general: determinar el grado de relación que existe entre la gestión del conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los distritos turísticos de Cusco, 2018.

Objetivos específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Áreas de Validación										Observaciones		
					Pertinencia en el Objetivo		Pertinencia en la variable		Pertinencia en la dimensión		Pertinencia en el indicador		Relevancia				
					P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I			
Determinar el grado de relación entre la creación del conocimiento y el capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los distritos turísticos de Cusco.	Gestión del conocimiento	Creación del conocimiento	Información	¿Considera usted que debería de informarse más sobre la elaboración de la artesanía textil?	✓		✓		✓		✓		✓				
			Transferir	¿Usted estaría de acuerdo en que debería de transmitir sus conocimientos para la elaboración de la artesanía textil a su comunidad?	✓		✓		✓		✓		✓				
			Investigar	¿Considera usted que para elaborar la artesanía textil se debería de investigar más?	✓		✓		✓		✓		✓				
			Experiencia	¿Usted considera que la experiencia es importante en la confección de la artesanía textil?	✓		✓		✓		✓		✓				
		Transferencia del conocimiento	Exposición	¿Usted estaría de acuerdo en exponer su artesanía textil en páginas web o portales digitales?	✓		✓		✓		✓		✓				
			Aprendizaje compartido	¿Usted estaría de acuerdo que el aprendizaje sobre los técnicas de la artesanía textil se compartan con la generación actual?	✓		✓		✓		✓		✓				
			Aplicación del conocimiento	¿Considera usted que al aplicar sus conocimientos en la elaboración de la artesanía textil mejorará sus habilidades en los procesos de producción?	✓		✓		✓		✓		✓				
			Platificación	¿Cree usted que la platificación de la artesanía textil incrementa la productividad?	✓		✓		✓		✓		✓				
			Aplicación de conocimiento	Solución de problemas	¿Usted cree que cuando existen problemas organizacionales en su centro de trabajo donde labora se busca soluciones de forma efectiva y adecuada?	✓		✓		✓		✓		✓			
				Capacitación	¿Cree usted que la participación en las capacitaciones que ofrece la Dinama ayuda al mejoramiento del producto de artesanía textil?	✓		✓		✓		✓		✓			
Tecnología	¿Considera usted que con el uso de la tecnología ayudará a incrementar sus ventas y mejorar su estilo de vida?	✓			✓		✓		✓		✓						

P= Pertinente	A= Adecuado
NP= No pertinente	I= Inadecuado

**Tabla de construcción y validez por juicio de expertos del instrumento y cuestionario 2:
Capital intelectual**

Tabla de construcción y validación del cuestionario dirigido a los colaboradores de los centros artesanales textiles de los distritos turísticos de Cusco.
Objetivo general: determinar el grado de relación que existe entre la gestión del conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los distritos turísticos de Cusco, 2018.

Objetivos específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Áreas de 7 deficiencias												Observaciones				
					Pertinencia con el Objetivo		Pertinencia con la variable		Pertinencia con la dimensión		Pertinencia con el subítem		Relaciones								
					P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP					
Determinar el grado de relación entre la aplicación del conocimiento y el capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los distritos turísticos de Cusco.	Capital intelectual	Capital humano	Trabajo en equipo	¿Usted considera que en el centro artesanal textil donde labora se busca la revivificación de las técnicas ancestrales?	✓																
			Ambiente laboral	¿Existe un ambiente laboral agradable de intercambio de apoyo y de buena maña en su centro laboral?	✓																
			Participación	¿Considera usted que se participa en los centros artesanales textiles sumando al conocimiento en la elaboración de los productos?	✓																
			Compromiso	¿Usted considera que los artesanos cumplen con sus tareas para alcanzar los objetivos planteados en los centros artesanales textiles?	✓																
		Capital estructural	Creatividad	¿Considera usted que la creatividad en la elaboración de la artesanía textil permite la innovación de sus productos?	✓																
			Técnicas de elaboración	¿Cree usted que las técnicas que se utilizan en la elaboración de la artesanía textil son adecuadas?	✓																
			Creación de nuevas ideas	¿Usted cree de acuerdo en que se deba de apoyar las nuevas ideas y proyectos para la elaboración de artesanía textil?	✓																
		Capital relacional	Relación con los clientes	¿Considera usted que tiene una buena relación con los clientes?	✓																
			Preferencias de los clientes	¿Considera usted que satisface las pautas y preferencias de los clientes con respecto a su producto?	✓																
			Servicio de calidad	¿El servicio de calidad que brinda es importante para que el cliente se sienta en confianza con los colaboradores que trabajan en estos centros artesanales textiles?	✓																

P= Pertinente **A= Adecuado**
NP= No pertinente **I= Insuficiente**

Anexo V

Tabulación de datos en Spss variables gestión del conocimiento y capital intelectual

	Variable 1										Variable 2										D1 V1	D2 V1	D3 V1	V 1	D1 V2	D2 V2	D3 V2	V 2	
	CC				TC				AC		CH					CE			CR										
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20									P 21
E1	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	20	17	15	5	17	13	15	4
E2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	20	17	15	5	19	13	15	4
E3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	18	20	11	4	17	15	12	4
E4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	3	5	5	5	4	17	17	12	4	15	13	14	4
E5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	3	5	4	3	5	18	19	13	5	18	13	12	4
E6	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	20	18	12	5	18	14	14	4
E7	5	5	5	4	3	5	5	5	5	2	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	19	18	11	4	17	14	12	4
E8	4	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	5	17	20	11	4	17	13	11	4
E9	5	5	5	4	4	4	4	4	5	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	19	16	12	4	17	15	14	4
E10	4	4	5	5	3	4	4	3	3	1	3	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	18	14	7	3	16	11	14	4
E11	5	4	4	4	4	5	5	5	5	1	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	17	19	10	4	17	14	14	4
E12	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	18	17	12	4	18	13	13	4
E13	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	20	18	13	5	19	13	15	4
E14	4	4	5	5	5	4	4	4	3	2	4	5	5	5	2	4	5	5	4	3	4	18	17	9	4	17	14	11	4
E15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	5	15	16	10	4	17	14	12	4

E16	5	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	4	5	5	3	5	17	18	11	4	16	12	13	4
E17	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	5	5	5	5	5	18	18	13	4	15	14	15	4
E18	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	2	4	4	5	4	4	5	17	16	8	4	15	13	13	4
E19	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4	5	4	4	5	19	16	13	4	15	13	13	4
E20	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	18	16	15	4	17	13	13	4
E21	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	5	4	4	2	4	4	5	5	5	5	20	18	11	4	15	13	15	4
E22	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	20	18	12	5	20	13	15	4
E23	4	5	5	5	4	5	5	5	4	1	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	19	19	9	4	18	15	13	4
E24	5	5	5	5	5	5	4	4	5	1	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	20	18	11	4	18	14	13	4
E25	5	5	5	5	4	4	5	5	5	1	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	20	18	10	4	19	14	13	4
E26	4	5	5	5	5	4	4	4	2	1	4	5	5	5	2	4	5	5	4	5	5	19	17	7	4	17	14	14	4
E27	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	19	20	12	5	20	13	15	4
E28	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	16	20	13	4	19	13	13	4
E29	4	4	4	5	4	5	5	5	4	1	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	17	19	9	4	19	14	14	4
E30	5	3	5	5	4	3	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4	5	18	15	10	4	13	13	14	4
E31	5	4	5	5	4	4	2	3	4	2	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	19	13	10	4	17	12	14	4

E32	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	5	2	4	2	4	2	5	4	4	5	18	15	9	4	13	11	13	3
E33	5	4	4	5	3	4	4	4	2	1	3	5	2	4	2	4	4	5	4	4	5	18	15	6	3	13	13	13	3
E34	5	2	4	5	1	4	4	4	2	1	4	4	2	4	2	4	5	5	5	4	4	16	13	7	3	12	14	13	3
E35	5	4	5	5	4	4	4	4	2	2	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	19	16	8	4	19	13	15	4
E36	5	2	4	5	1	4	4	4	2	1	2	4	2	4	1	4	4	5	5	4	5	16	13	5	3	11	13	14	3
E37	5	1	4	4	3	4	4	4	3	1	3	5	2	4	3	4	5	5	5	4	4	14	15	7	3	14	14	13	4
E38	5	4	5	5	4	4	4	4	2	2	4	5	2	4	3	4	4	5	5	5	5	19	16	8	4	14	13	15	4
E39	5	5	5	5	3	4	4	4	4	1	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	20	15	8	4	18	14	14	4
E40	5	3	5	5	3	4	4	4	4	2	4	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	18	15	10	4	18	15	12	4
E41	5	4	5	5	4	5	5	5	5	1	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	19	19	10	4	18	15	13	4
E42	4	4	4	4	3	3	4	5	5	1	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	16	15	11	4	19	14	14	4
E43	5	5	5	5	3	4	4	4	5	2	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	20	15	10	4	19	14	13	4
E44	5	4	5	5	3	5	4	4	5	2	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	19	16	10	4	20	14	14	4
E45	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	19	17	14	5	19	14	14	4	
E46	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	19	16	14	4	19	15	13	4	
E47	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	19	18	14	5	19	13	15	4	

E 4 8	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	18	14	5	20	15	15	5
E 4 9	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	20	16	14	5	18	14	15	4
E 5 0	5	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	17	18	15	5	18	15	12	4
E 5 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	20	20	15	5	17	15	13	4
E 5 2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	20	20	11	5	20	15	14	4
E 5 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	20	20	13	5	19	15	12	4
E 5 4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	20	17	14	5	19	15	14	4
E 5 5	5	4	5	5	3	4	4	4	2	2	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	19	15	9	4	16	14	15	4
E 5 6	5	4	5	5	4	4	4	4	3	2	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	19	16	9	4	16	13	15	4
E 5 7	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	19	17	11	4	17	15	15	4
E 5 8	5	4	5	5	5	4	4	4	2	4	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	19	17	11	4	16	15	15	4
E 5 9	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	20	16	11	4	16	14	15	4
E 6 0	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	19	16	10	4	18	14	15	4
E 6 1	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	19	16	12	4	17	14	15	4
E 6 2	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	19	16	13	4	16	14	15	4
E 6 3	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	19	16	10	4	17	15	15	4

Anexo VI

Carta de consentimiento informado al participante

a)


Filial Cusco
Facultad de Ciencias Empresariales y Educación
Escuela Académico Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía

Carta de consentimiento informado para participar en investigación

Cusco, 01 de Septiembre del 2019.

Por medio del presente manifiesto mi decisión de contribuir en la investigación titulada: **"Gestión del conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco, 2018"**, acepto participar voluntariamente, soy consciente que puedo retirarme en el momento que lo desee, sin que esto venga en agravio de mi persona o interés.

El objetivo del estudio es: **"Determinar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco, 2018"**.

La información que se consiga será manejada confidencialmente y solo con fines de investigación. Por lo que, no objeto responder a las preguntas que se me realicen o facilitar el llenado del cuestionario.

Acepto participar de manera voluntaria e incondicional con el investigador.


Firma del participante


Firma del investigador

b)


**UAP UNIVERSIDAD
ALAS PERUANAS**

Filial Cusco
Facultad de Ciencias Empresariales y Educación
Escuela Académico Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía

Carta de consentimiento informado para participar en investigación

Cusco, 05 de setiembre, del 2019.

Por medio del presente manifiesto mi decisión de contribuir en la investigación titulada: **"Gestión del conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco, 2018"**, acepto participar voluntariamente, soy consciente que puedo retirarme en el momento que lo desee, sin que esto venga en agravio de mi persona o interés.

El objetivo del estudio es: **"Determinar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y capital intelectual en los colaboradores de los centros artesanales textiles de los destinos turísticos de Cusco, 2018"**.

La información que se consiga será manejada confidencialmente y solo con fines de investigación. Por lo que, no objeto responder a las preguntas que se me realicen o facilitar el llenado del cuestionario.

Acepto participar de manera voluntaria e incondicional con el investigador.


Firma del participante


Firma del investigador

Cuestionario dirigido a los colaboradores de los centros artesanales textiles de Cusco.

UAP UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
 Filial Cusco
 Facultad de Ciencias Empresariales y Educación
 Escuela Académica Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía

El presente cuestionario, busca recopilar información para la elaboración de una monografía: "Gestión del conocimiento y capital intelectual en los colaboradores en los centros artesanales textiles de los distritos turísticos de Cusco-2018" de la escuela que es el propósito que a continuación se presenta. Los datos que usted brinda se mantendrán en estricto secreto, así lo garantiza su colaboración.

Género: Masculino Femenino

Edad: Menos de 18 años Entre 18-23 años Entre 24-33 años Entre 34-43 años Más de 44 años

Grado de instrucción: Primaria Secundario Nivel superior Otro

Procedencia: Provincia Urubamba Distrito Albarradines Comunidad Albarazán

N	Declaración	Evaluaciones / Preguntas	1	2	3	4	5
1	CC	¿Considera usted que debería de implementarse más talleres de elaboración de la artesanía textil?					
2	CC	¿Usted estaría de acuerdo en que debería de implementarse más capacitaciones para la elaboración de la artesanía textil a su comunidad?					X
3	CC	¿Considera usted que para elaborar la artesanía textil se debería de investigar más?					X
4	CC	¿Usted consideraría que la capacitación es importante en la elaboración de la artesanía textil?					X
5	TC	¿Usted estaría de acuerdo en responder un cuestionario textil en páginas web o portales digitales?				X	
6	TC	¿Usted estaría de acuerdo que el aprendizaje sobre las técnicas de la artesanía textil se acompañe con la generación textil?				X	
7	TC	¿Considera usted que al aplicar sus conocimientos en la elaboración de la artesanía textil mejoraría sus habilidades en los procesos de actividades?				X	
8	TC	¿Cree usted que la capacitación de la artesanía textil incrementa la productividad?				X	
9	AC	¿Usted considera que cuando existen problemas organizacionales en un centro de trabajo desde labores se busca solucionar de forma creativa y adecuada?					X
10	AC	¿Cree usted que la participación en las capacitaciones que ofrece la Dirección ayuda al mejoramiento del producto de artesanía textil?					X
11	AC	¿Considera usted que con el uso de la tecnología ayuda a incrementar sus ventas y mejorar su estilo de vida?				X	
12	CH	¿Usted considera que el trabajo en equipo es importante para la recuperación de las técnicas ancestrales?					X
13	CH	¿Existe un ambiente laboral agradable, de tolerancia, de respeto y de buen trato en su centro laboral?					X
14	CH	¿Considera usted que al participar en los centros artesanales textiles aumenta su conocimiento en la elaboración de los productos?				X	
15	CH	¿Usted considera que los colaboradores cumplen con sus tareas para alcanzar los objetivos planteados en los centros artesanales textiles?				X	
16	CR	¿Considera usted que la creatividad en la elaboración de la artesanía textil permite la innovación de sus productos?				X	
17	CR	¿Cree usted que las técnicas que se utilizan en la elaboración de la artesanía textil son adecuadas?					X
18	CR	¿Usted estaría de acuerdo en que se deba de apoyar las nuevas ideas y proyectos para la elaboración de la artesanía textil?					X
19	CR	¿Considera usted que tiene una buena relación con los clientes?					X
20	CR	¿Considera usted que satisface los gustos y preferencias de los clientes con respecto a su producto?					X
21	CR	¿El servicio de calidad que brinda es importante para que el cliente se sienta en confianza con los colaboradores que trabajan en estos centros artesanales textiles?					X

ANEXO VII

Medios de verificación del proceso de encuesta

- a) La primera encuesta se realizó en el distrito de Chinchero, en donde las artesanas que elaboran la artesanía textil participaron en el llenado de las encuestas.



Figura26: Foto en el centro artesanal textil Pacha Whuarhua, encuesta a las artesanas de la población de Chinchero



Figura 27: Encuesta a las artesanas en el centro arqueológico de Chinchero

b) La segunda encuesta se realizó en el distrito de Urubamba en el centro poblado de Ollantaytambo y en la comunidad de Huilloc, en donde las artesanas que elaboran la artesanía textil participaron en el llenado de las encuestas.



Figura 28: Encuesta realizado en el centro arqueológico de Ollantaytambo



Figura 29: Encuesta realiza a artesanas en la comunidad de Huilloc, del centro poblado de Ollantaytambo



c) La tercera encuesta se realizó en el distrito de Písaq, en donde los colaboradores de los centros artesanales textiles participaron en el llenado de las encuestas. En sus propios puestos de trabajo.



Figura 30: Encuesta al Sr. Mario, artesano textil en el distrito de Písaq



Figura 31: Encuesta al Sr. Humberto, artesano textil en el distrito de Písaq



Figura 32: Encuesta al Sr. Edmundo, artesano textil en el distrito de Písaq

- d) La cuarta encuesta se realizó en el distrito de Cusco, en donde participaron en el llenado de las encuestas, las artesanas que elaboran la artesanía textil en los centros artesanales.



Figura 33: Foto en el centro artesanal Art Gallery en la plazoleta de San Blas



Figura 34: Encuesta a la Sra. Bertha, artesano textil la plazoleta de San Blas.



Figura 35: Foto en el centro artesanal Inka Roca. Calle Triunfo



Figura 36: Encuesta a la Sra. María, artesana textil en la Calle Triunfo



Figura 37: Encuesta a las artesanas del Centro de textiles Tradicionales del Cusco



Figura 38: Encuesta a la artesana en el Centro Artesanal Paccha