

**Gestión del conocimiento como recurso competitivo
de las empresas de servicios bajo la Norma ISO
9001-2015**

**Knowledge management as a competitive resource
for service companies under the ISO 9001-2015
standard.**

Joselyn Melina Córdova-Sánchez
Universidad Técnica de Machala- Ecuador
jcordova1@utmachala.edu.ec

Gynger Leonela Zambrano-Loor
Universidad Técnica de Machala- Ecuador
gzambrano2@utmachala.edu.ec

Wilton Eduardo Romero-Black
Universidad Técnica de Machala- Ecuador
weromero@utmachala.edu.ec

Norman Vinicio Mora-Sanchez
Universidad Técnica de Machala- Ecuador
nmora@utmachala.edu.ec

doi.org/10.33386/593dp.2021.6.743

RESUMEN

En el presente trabajo se analiza la gestión del conocimiento mediante herramientas de desempeño como recurso productivo de las empresas de servicio, por el cual se identificaron mediante mecanismos utilizados el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001-2015 y la aplicación de criterios para la evaluación de desempeño en el cumplimiento de los procesos organizacionales. En el estudio de satisfacción al cliente participaron 348 empresas de servicio dedicadas a la información y comunicaciones, hotelería, actividades financieras, seguros, administrativas y servicios auxiliares y transporte y almacenamiento relacionando el tema mediante una ficha de evaluación de desempeño para determinar el cumplimiento de las expectativas de la empresa de forma correcta ya que un beneficio común es de proveer dicha información para una toma de decisiones a futuro, además para tomar en cuenta la correlación entre la dimensión operativa y administrativa del sector servicio se realizó dos fichas de desempeño laboral de 6 encuestas por sector donde los resultados mostraron la importancia de que el conocimiento sea parte de uno de los recursos que permita obtener ventaja a las organizaciones en la productividad enfocándose en nuevas bases innovadoras, donde la gestión del conocimiento demuestra que el liderazgo puede dar un mayor realce en el mercado laboral.

Palabras claves: gestión; conocimiento; servicios; desempeño; ISO 9001-2015

Cómo citar este artículo:

APA:

Córdova-Sánchez, J., & Zambrano-Loor, G., & Romero-Black, W., & Mora-Sanchez, N., (2021). Gestión del conocimiento como recurso competitivo de las empresas de servicios bajo la Norma ISO 9001-2015. 593 Digital Publisher CEIT, 6(6), 59-70. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6.743>

Descargar para Mendeley y Zotero

ABSTRACT

In this paper, knowledge management is analyzed through performance tools as a productive resource of service companies, by which compliance with the requirements of the ISO 9001-2015 Standard and the application of criteria for the performance evaluation in compliance with organizational processes. In the customer satisfaction study, 348 service companies dedicated to information and communications, hotels, financial activities, insurance, administrative and auxiliary services, and transportation and storage participated, relating the issue through a performance evaluation sheet to determine compliance with the expectations of the company correctly since a common benefit is to provide such information for future decision-making, in addition to taking into account the correlation between the operational and administrative dimension of the service sector, two work performance sheets of 6 surveys by sector where the results showed the importance of knowledge being part of one of the resources that allows organizations to obtain an advantage in productivity by focusing on new innovative bases, where knowledge management shows that leadership can give greater enhancement In the labor market.

Key words: management; knowledge; services; performance; ISO 9001-2015

Introducción

Las empresas enfrentan un mercado globalizado con estándares internacionales, por lo que se han desarrollado en conocimientos y procesos de productos y servicios, generando una así una competitividad dentro de sus funcionamientos utilizando factores intangibles como la calidad enfocándose profundamente en la aplicación de gestiones del conocimiento bajo los requisitos de la norma ISO 9001 -2015 que ha contribuido en el desempeño empresarial y organizacional, esto es una herramienta clave para que países emergentes pueden lograr una sostenibilidad en sus empresas adoptando este sistema Alzate - Ibáñez (2017). Para aplicar las estrategias es importante que dentro de la gestión se lleve a cabo un proceso por parte del personal de trabajo que ayude a detectar, seleccionar, organizar la información utilizando como recurso la tecnología; Agudelo y Valencia (2018), explica que es un elemento clave que permite mejorar el proceso en que se encuentra la empresa en su distribución, mediante la observación se permitirá apreciar los elementos, mostrar la realidad que se encuentran aportando la organización para llegar a fortalecer la toma de las decisiones.

Según Agudelo y Valencia (2018) el discernimiento es un proceso donde sus miembros interactúan y comparten sus ideas que surgen de un entendimiento basado en el aprendizaje de una perspectiva lógica que empieza desde la razón, que puede convertirse en una ventaja competitiva con el tiempo, de acuerdo como se vaya desarrollando de forma innovadora. Der et al., (2016) para aplicar las estrategias de una organización es importante que dentro de la gestión de conocimiento se lleve a cabo un proceso por parte del personal de trabajo que ayude a detectar, seleccionar, organizar la información s como recurso la tecnología junto a los recursos teóricos prácticos aprendidos.

Para los autores Pérez y Cortés (2007), citado por Audiffred y Rico, (2019), expresan que las barreras de conocimiento puede que no sean siempre por el aprendizaje adquirido por el

personal sino por las estrategias y el mando que se maneje dentro de la empresa; en cambio para Victoriano (2017) se puede entender que aparte de la experiencia que puedan tener los integrantes de cada departamento se deben apreciar los factores estratégicos, culturales y tecnológicos que tenga a disposición el personal para la funcionalidad del proceso que están desempeñando; por tanto, según Toapanta-Cisneros y Calvache-Sánchez (2020), las empresas deben saber manejar e identificar los requisitos de calidad que ofrece las normas ISO 9001-2015 para conocer la viabilidad e incidencia de los indicadores que las empresas de servicio establecen en cuanto a Gestión del Conocimiento.

En Ecuador, las empresas según Betancourt-Santos y otros, (2020) tienen una idea de lo que se basa la gestión del conocimiento sobre la aplicación de mecanismos, estrategias y sistemas que no permita que se desarrollen y cumplan con sus metas a su totalidad, además, según Mendoza y Mendoza (2018) de carecer de políticas sobre profesionalismo e investigaciones. En la provincia de El Oro empresas de servicios dedicadas a la Información y comunicaciones, hostelería, actividades financieras, seguros, administrativas y servicios auxiliares y transporte y almacenamiento desarrollan sus, actividades y se esfuerzan por mejorar y cumplir sus metas establecidas.

Problemática

Conocedores del arduo trabajo que realiza el personal que labora en empresas de servicio, en cuanto al proceso de atención al cliente, el personal debe poseer características específicas para realizar dicho trabajo tales como: empatía, liderazgo, trabajo en equipo, capacidad de aprendizaje, experiencia y/o competitividad, relaciones humanas y sobre todo, identificar las necesidades de los clientes plasmados en productos y/o servicios que requieran, proceso complicado si su labor no cuenta con los recursos y la confianza para la prestación del servicio.

Para lograr entender la incidencia de este campo se tiene como objetivo el analizar la gestión del conocimiento mediante herramientas de desempeño como recurso productivo de las empresas de servicio, así dentro de este apartado identificar los mecanismos utilizados en la Gestión del Conocimiento en las empresas de servicios cumpliendo los requisitos de la ISO 9001-2015 y aplicar criterios para la evaluación de desempeño en el cumplimiento de los procesos organizacionales; de esta manera se puede conocer la incidencia de qué tan eficaz y eficiente es la gestión del conocimiento en el personal de las empresas de servicios en cuanto a la productividad de las empresas

Caso de gestión empresarial

Entre el caso que estudia Sánchez et al., (2016) se puede visualizar el proceso que lleva la empresa para alcanzar las metas que tienen planificadas al inicio de la operación para esta se estudia la competitividad del personal en cuanto a la inversión que pueda poner en la empresa para el conocimiento de cada uno de los individuos donde existen diferentes estrategias para que los integrantes pueden alcanzar una mayor actividad para beneficio de la organización evaluando de esta manera las políticas y procesos de la actividad económica.

Otro de los casos, realizados por Ruiz-Torres et al., (2015) destacan que una de las estrategias más importantes para alcanzar una mayor productividad es la relación entre el personal y los procesos que se realizan dentro de la empresa por tanto se debe evaluar e identificar cada una de las fases de dichos procesos para que sean revisados y evaluados según las normas de calidad establecidas, en este caso la ISO 9000. Así mismo el estudio realizado por Muñoz et al., (2015) donde evalúan diferentes procedimientos administrativos que se debe tomar dentro de una administración las fases de Liderazgo proceso que tenga la empresa mediante las actividades que sean más eficaces y eficientes un valor competitivo en el mercado.

Desarrollo

ISO 9001-2015

Las normas ISO 9001-2015 para Llanes-Font y Lorenzo-Llanes (2017), implementada en los procesos para cada una de las actividades que se realiza en el mercado evalúan y sistematizan cada uno de las actividades que son complementarias y principales dentro de una empresa, de esta normativa se encuentra estrategias y políticas que ayudarán al desempeño de cada función que se proyecte dentro de los dentro del departamento de producción principalmente a las diferentes departamentos que pueden ejecutarse de forma eficaz siguiendo las normas de calidad. Así mismo para Benzaquen- De las Casas y Pérez-Cepeda (2016), dentro de las empresas cada una de las funciones que se desempeñan por los que desempeñan los integrantes de la organización requieren un seguimiento según las políticas y reglamentos que tengan la empresa acorde a los sistemas de regularización que existe en cada país dentro de estas especificará los riesgos y condiciones que deben tener cada actividad económica para que pueda ser cumplida de forma productiva para la organización.

ISO – Gestión administrativa

Según Veintimilla-Rodas et al., (2020) para dar una visión más clara y objetiva se puede dar a conocer el enfoque basada en la gestión del proceso donde se sistematiza cada una de las funciones que puede tener una actividad realizar una jerarquización para una mayor adaptabilidad y control del personal que integra cada departamento, teniendo una mayor participación siguiendo los valores organizacionales, así como también el compromiso empresarial y personal dedicados al cumplimiento de las metas propuestas. Así mismo, para Núñez-Pilligua y Michelena-Fernández (2017) cumpliendo con dicho enfoque, se utiliza como una herramienta de mejora continua la cual favorece al intercambio de conocimientos y valores de una manera más equitativa y eficaz sabiendo que una estructura más horizontal tiende a reconocer y a diagnosticar errores y favor y favorecer los cambios que se realiza en el servicio.

Entonces para cumplir el sistema de gestión según Alzate-Ibañez (2017), junto a las normas de calidad 9001 2015 actualizadas en el Ecuador, se realiza la incorporación de puntos importantes que establecen la ISO para obtener un propósito mayor objetivo en el liderazgo y establecer un nivel apropiado para el entendimiento entre el personal y los jefes de primera línea; el compromiso, la toma de decisiones y la mejora continua que hacen relación a un acatamiento más controlado y eficaz. Según Parra (2017) los aspectos puntuales que muestra la norma es dar una perspectiva más aceptable ante el cumplimiento de cada fase que tienen los procesos entonces para que esta pueda hacerse realidad hay que tener una relación destacable con quienes hacen parte de la organización para que esté pueda tener competitividad mediante la funcionalidad del cargo a recibir y realizar su trabajo de forma asertiva y eficiente para el diseño de plan de cambios y mejoras que se implantan en la estructura organizacional.

Gestión del conocimiento – ISO 9001-2015

Dentro del área administrativa se deben cumplir diferentes gestiones para que funcione de forma equilibrada cada uno de los departamentos a cargo por tanto uno de los requisitos principales es el asertividad de la contratación de los integrantes y según Amaya et al., (2020) para que logre realizar una congruente gestión de acuerdo a los conocimientos adquiridos antes del puesto de trabajo y durante este. Para Moquillaza y Carrillo (2017), esto también se debe regir según las normas ISO 9001-2015 que el conocimiento que se pueda adquirir dentro de la empresa, en este caso las capacitaciones, la cual debe ser de vital importancia al igual que llevar los procesos de manera uniforme teniendo en cuenta que la capacidad de recepción de información puede ser más productiva si se tiene una inversión junto a las políticas regulatorias que garantices una mejor ejecución en el sistema administrativo.

De acuerdo a la norma ISO 9001:2015 sugerido por Quiñonez-Francis y otro, (2017) en su acápite 7. Apoyo, literal 7.2. Competencia establece lo siguiente:

“La organización debe:

- a. Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b. Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;
- c. Cuando se aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- d. Conservar la información documentada apropiadas como evidencia de la competencia”.

En este punto cumpliendo los requisitos principales mencionados en la norma ISO 9001-2015 ligada a la gestión del conocimiento, para Hernandez et al., (2016), la capacidad que tenga el aspirante o integrante de la organización aparte de cumplir con los requisitos fundamentales de la administración del cargo en cuanto a liderazgo, competitividad, capacidad de aprendizaje y una relación adecuada con la directiva de primera línea, es tener la funcionalidad de poder trabajar de forma colaborativa formando una política de convivencia a la prestación del servicio y atención con cada prospecto o consumidor; de esta manera para Benzaquen (2018) y Amaya et al., (2020), se recalca la importancia de realizar un diagnóstico adecuado según las principales necesidades que se debe atender dentro de una empresa teniendo en sí de formar diferentes estrategias basados en la documentación del enfoque de procesos logrando una mayor productividad tanto económica como empresarial.

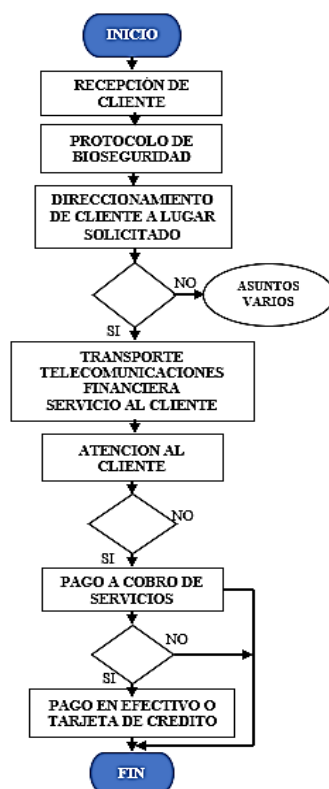
Gestión del conocimiento

Señala Cantón y Ferrero (2016), que la capacidad de obtener un discernimiento apropiado sobre las actividades o funciones que se deben seguir es la misma para crear nuevas directrices, saber adaptarlos y aplicarlo en la creación de productos o servicios. Además de un proceso lógico, organizado y sistemático que produce, según Cerón (2017), transfiere

y se aplica en situaciones concretas, las ideas dentro de las organizaciones se pueden convertir en una fuente de ventaja competitiva como una estrategia para calificar el potencial de la empresa para el cumplimiento de sus objetivos.

Según Correa-Díaz et al., (2018), explica que es un elemento clave que permite mejorar el proceso en que se encuentra la empresa en su distribución, mediante la observación se permitirá apreciar los elementos, observando en la figura 1, mostrar la realidad que se encuentran aportando la organización para llegar a fortalecer la toma de las decisiones. Así mismo, Calvo (2018), este podría llevarse mediante un proceso donde sus miembros interactúan y comparten sus ideas que surgen de un entendimiento basado en el aprendizaje de una perspectiva lógica que empieza desde la razón, que puede convertirse en una ventaja competitiva con el tiempo de acuerdo como se vaya desarrollando de forma innovadora.

Figura 1



Flujograma del proceso del servicio

Enfoque basado en procesos

En la norma ISO 9001- 2015 se puede visualizar lineamientos que permiten direccionar y dar apoyo a las necesidades que tiene cada organización y sea como complemento con la misión y visión, para Lizama-Mendoza (2020), estos principios como el enfoque al cliente, Liderazgo, Compromiso del personal, Enfoque basado en procesos, Mejora continua, toma de decisiones basado en hechos, Gestión de relaciones y Enfoque de sistemas para la gestión son procesos que se toman en cuenta como fundamento para motivar al cumplimiento de los valores.

Ficha de evaluación de desempeño

Toda empresa utiliza la ficha de evaluación de desempeño como herramienta para identificar el desarrollo y conocimiento de las tareas y funciones por parte de los empleadores de distintas áreas de la organización, así como también las fortalezas y debilidades, es importante que cada colaborador tenga conocimiento de su desempeño para que puedan crear áreas de oportunidad, mejoramiento y aprendizaje. Para Valdes- Padron et al., (2015) esta es una manera objetiva de determinar si el empleado a cumplido las expectativas de la empresa de forma correcta ya que un beneficio común es de proveer dicha información para una toma de decisiones a futuro.

Según Vélez-Romero y Ortiz (2016) es un instrumento relevante a la aplicación de conjunto de conductas que el empleador posee para el cumplimiento de las metas en las organizaciones. Existen algunos métodos de fichas de evaluación de desempeño como las escalas gráficas, selección forzada, investigación de campo, incidentes críticos y listas de verificación, se toma en cuenta que cada organización posee una metodología diferente para cumplir con la tarea de evaluar a su personal de trabajo aplicando criterios sobre confiabilidad, flexibilidad y equidad, además se considera las competencias técnicas y genéricas que se encuentra relacionadas con el cargo.

Ficha de evaluación de gestión del conocimiento

Los valores que corresponden a la puntuación son los siguientes:

Excelente: Equivale a 1 punto; **Muy Bueno:** Equivale a 2 punto; **Bueno:** Equivale a 3 punto; **Regular:** Equivale a 4 punto; **Malo:** Equivale a 5 punto

Tabla 1

| DESCRIPCION | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|----|----|----|---|---|
| Conoce las políticas que se ha determinado en la empresa para la prestación del servicio | 11 | 9 | 9 | 1 | 0 |
| Detalla los productos que va a ofrecer, de manera que el cliente pueda entender las características de los productos | 14 | 8 | 5 | 3 | 0 |
| Realiza un test de conocimiento para saber la satisfacción actual del cliente | 10 | 7 | 6 | 7 | 0 |
| Lleva a cabalidad la mejoría de atención si es necesaria cumpliendo con las políticas de la empresa | 12 | 9 | 8 | 1 | 0 |
| Evita que el cliente se retire sin conocer otros productos y promociones que ofrece la empresa | 15 | 6 | 7 | 1 | 1 |
| Da a conocer la funcionalidad del servicio que ofrece la empresa conforme a la necesidad del cliente | 10 | 8 | 10 | 2 | 0 |
| Realiza un seguimiento continuo del cliente reconociendo la verdadera necesidad demandada | 10 | 11 | 6 | 3 | 0 |
| Se realiza seguimiento post-venta y mercadeo de clientes para conocer la satisfacción y demanda de productos | 9 | 10 | 8 | 3 | 0 |
| Existe correlación de los departamentos con énfasis de cumplimiento y mejoría de servicio | 7 | 7 | 11 | 4 | 1 |
| Se establece comunicación para conocer el grado de satisfacción del cliente en cuanto al producto y servicio obtenido | 12 | 8 | 8 | 2 | 0 |
| Observaciones: La escala de evaluación se categoriza de manera que: 5(Malo), 4(Regular), 3(Bueno), 2(Muy Bueno), 1(Excelente) Fuente: elaboración propia | | | | | |

Ficha de escala de evaluación de desempeño laboral operativo

Tabla 2

| DESCRIPCION | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|----|----|----|---|---|
| Existe autoridad y responsabilidad del departamento de personal y directivos frente al proceso operativo que se realiza | 12 | 13 | 4 | 1 | 0 |
| Presta atención a las causas de los problemas operativos y administrativos | 7 | 16 | 6 | 1 | 0 |
| Se realiza un control cuali- cuantitativo del proceso con énfasis en eficacia, eficiencia y calidad. | 8 | 13 | 5 | 3 | 1 |
| Se reconoce la necesidad de proyectar el conocimiento actual en la productividad de la empresa. | 7 | 13 | 10 | 0 | 0 |
| Ofrece bonificaciones, promociones y reconocimientos con mayor justicia, lo cual incide en el clima laboral. | 7 | 8 | 5 | 9 | 1 |
| Lograr que el empleado tenga participación activa en todo el proceso operativo y administrativo | 9 | 11 | 8 | 2 | 0 |
| El resultado de sus procesos satisface las necesidades o requerimientos de los demás procesos. | 4 | 17 | 7 | 2 | 0 |
| La comunicación con el área administrativa es preferencial respecto a la calidad de procesos | 10 | 10 | 9 | 1 | 0 |
| Valida el ajuste necesario de las proyecciones previas debido al impacto de los riesgos previsibles. | 7 | 13 | 10 | 0 | 0 |
| Existen capacitación del personal respecto a la prestación de servicios | 5 | 11 | 9 | 5 | 0 |
| Se realiza dotación de uniforme posterior a capacitación de salud y seguridad ocupacional. | 7 | 14 | 3 | 6 | 0 |
| Observaciones: La escala de evaluación se categoriza de manera que: 5(Malo), 4(Regular), 3(Bueno), 2(Muy Bueno), 1(Excelente) Fuente: elaboración propia | | | | | |

Ficha de escala de evaluación de desempeño laboral administrativo

Método

En la presente investigación se tiene un enfoque cuali- cuantitativo según Cadena-Íñiguez et al. (2017) se refiere a una realidad subjetiva compuesta por múltiples contextos que mediante un análisis profundo y reflexivo. El alcance de estudio que se aplicó es el método descriptivo según Ortega (2017) es un medio por el cual se encarga de recoger información de manera independiente, por el cual busca especificar, definir los sucesos o situaciones, así, dentro del estudio planteado se puede conocer el método que utiliza la empresa para llegar a obtener un aprendizaje sobre las funciones y objetivos que tiene la empresa logrando una productividad eficaz según dichos gerentes.

Según los datos estadísticos para realizar el tamaño de la muestra se toma en cuenta que el total del universo es de 514 de empresas activas en el sector de servicios en el área de Información y comunicaciones, Hostelería, Actividades financieras y seguros , Actividades administrativas y servicios auxiliares, Transporte y Almacenamiento en la ciudad de Machala según Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SuperCias, 2021), donde el nivel de confianza propuesto fue del 95% y el porcentaje estimado de error fue del 3% y un 50% estimado de la muestra, dando como resultado un tamaño de muestra de 348 empresas a quienes se presentó la encuesta.

Según la apreciación de Arias-Gómez et al. (2016) y Espinosa-Castro et al. (2018), el enfoque que se aplicó durante la investigación ayudó a analizar de manera secuencial los sujetos participantes en la realización de este artículo por lo que se obtuvo del universo de la ciudad de Machala fueron las empresas del sector de servicios empleando las técnicas probabilísticas que ayudaron a conocer los candidatos a participar y de la misma manera poder interpretar y llegar a los resultados esperados. Para el aporte y relación de la toma de muestra de las encuestas, se realizó 2 fichas de desempeño laboral de 6 encuestas por sectorización para 2 dimensiones tomando en cuenta que se busca la relación entre la parte Operativa en la tabla 1 y Administrativa en la

tabla 2 para los resultados del tema planteado de forma selectiva a conveniencia.

Para la recolección de información se tomó como enfoque a fuentes secundarias en artículos científicos actualizados sobre el tema, y de información recogida en las encuestas que fueron dirigidas a la gerencia de empresas de servicios, estás conformada por un total de 15 preguntas relacionadas a los objetivos tomando en cuenta las 5 dimensiones del acápite 5 de las normas ISO 9001-2015.

$$\frac{(3437 * [(1.96)]^2 * 0.50 * 0.50)}{([(0.05)]^2 * (3437-1) + [(1.96)]^2 * 0.50 * 0.50)} = 347.63 = 348$$

Resultados

Tabla 3

Ponderación de dimensiones referente a la satisfacción del servicio

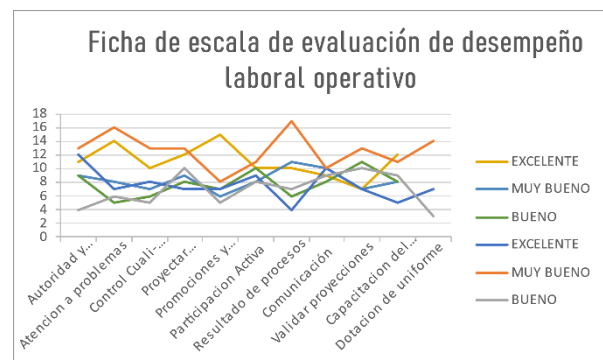
| DIMENSIONES | PROMEDIO | BRECHAS |
|--------------------------|-------------|---------|
| Liderazgo | 1.71 | -3.29 |
| Trabajo en equipo | 1.84 | -3.16 |
| Capacidad de Aprendizaje | 1.85 | -3.15 |
| Servicio al Cliente | 1.74 | -3.26 |
| Capacitaciones | 1.79 | -3.21 |
| Ponderación promedio | 1.79 | |

El intelecto en los últimos años ha producido un cambio que generará soluciones, como lo indica Valdés (2017), para determinados problemas ya no solo en la vida particular, si no de forma empresarial aportando valor a las funciones requeridas de manera práctica y eficaz frente al cambio constante que existe actualmente. Siguiendo el concepto administrativo y según el análisis obtenido por las encuestas realizadas y relacionadas a las cinco primeras variables en cuanto a liderazgo, trabajo en equipo, capacidad de aprendizaje, servicio al cliente y capacitaciones, que están dentro de la

gestión administrativa para preservar la calidad del servicio según el acápite 5 de las normas de calidad ISO 9001 2015, se debe tomar en cuenta que para ciertos servicios se requiere de otras políticas para integrar un servicio eficaz, como es el caso del servicio al transporte o de servicios multinacionales.

Figura 2

Evaluación de dimensiones referente a la satisfacción del servicio



Según la tabla 3 presentada se puede constatar un rango de ponderación del 1,79 referente a las 5 dimensiones proporcionadas en el estudio de gestión del conocimiento en la figura 2, con brechas negativos, aclarando que algunas actividades no requieren de capacitaciones regulares o existen auto capacitaciones como en el caso del servicio transporte, en el ámbito administrativo y con uno de los valores más bajos en cuanto al liderazgo de las empresas y un menor desarrollo en la satisfacción del cliente. De igual manera, los resultados mostrados en la tabla 1 y 2 de la Ficha de Evaluación de Desempeño Laboral Operativa y Administrativa, se puede constatar la relación de las 5 dimensiones estipuladas en el acápite 5 de las Normas con valores altos en el rango de excelente a bueno constatando una proximidad mayor según lo esperado.

Figura 3

Ficha de escala de evaluación de desempeño laboral administrativo del sector servicio

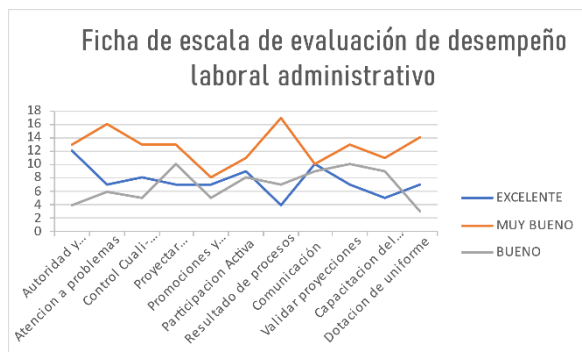
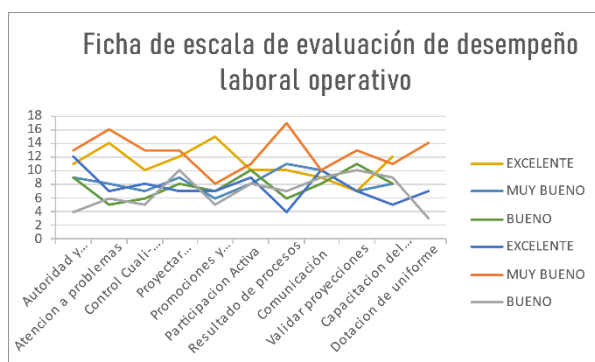


Figura 4

Ficha de escala de evaluación de desempeño laboral operativo del sector servicio



Discusión

Teniendo en cuenta que los factores de que incurres en un inadecuado control administrativo es la educación, cultura o reglamento político sin análisis a profundidad que pueden tener muchas empresas existentes dentro de este sector, dejando en evidencia que el estudio necesario para destacar la actividad operativa-estratégica puede ayudar al funcionamiento y a la prestación de manera efectiva en cuanto a los clientes y el rendimiento eficiente de los procesos. Según el discernimiento de la Ficha de Evaluación de Desempeño Laboral en la dimensión Operativa visualizado en la figura 3 y Administrativa en la tabla 4, se debe destacar el bajo grado de liderazgo colocando como factor importante la auto capacitación no relacionada directamente con la actividad a desempeñarse, tanto como en el caso del servicio transporte, el cual no

requiere de capacitación teórica constante o la promoción de puestos, dando como resultados un inadecuado control de la satisfacción del cliente.

De esta manera al ser un sector muy competitivo en cuanto a la productividad del servicio se deja de lado el hecho de que se deben enfatizar el trabajo de equipo como una estrategia fundamental para llevar los procesos de manera equitativa y ordenada, necesitando del desenvolvimiento y evaluación de desempeño regular que debería llevarse a cabo para el registro de información de las actividades. De igual manera para Stable (2016), la actual economía es el reflejo para que las organizaciones desarrollen ideas favorables que les permita mejorar el crecimiento en lo económico, para eso es importante que el conocimiento sea parte de uno de los recursos que permita obtener ventaja las organizaciones en la productividad enfocándose en nuevas bases innovadoras.

Conclusiones

La capacidad de dirección de un servicio debe ser relacionado a la capacidad de dirección de procesos estratégicos y secuenciales, de forma que la productividad operativa y administrativa lleven como resultado la satisfacción de los clientes y la liquidez sensata dentro de la empresa, formando equipos competentes según el estudio de demanda que se encuentre en el mercado, dando paso a una mayor abertura y captura de la gestión del conocimiento conforme al rendimiento empresarial y el liderazgo que se pueda demostrar en el mercado laboral.

Referencias bibliográficas

Agudelo, E., & Valencia, A. (2018). La gestión del conocimiento, una política organizacional para la empresa de hoy. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 26(4), 673-684. doi:http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052018000400673

Alzate-Ibañez, A. (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(80). Recuperado el 10 de

Abril de 2021, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055967003>

- Amaya, P., Felix, E., Rojas, S., & Diaz, L. (2020). Estrategias para potenciar el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 632-647. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29063559014/html/index.html>
- Amaya, P., Felix, E., Rojas, S., & Diaz, L. (2020). Estrategias para potenciar el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 632-647. Recuperado el 10 de mayo de 2021, de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29063559014/html/index.html>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Audiffred, A., & Rico, M. (2019). Barreras organizacionales en la gestión del conocimiento: consultorios odontológicos y el manejo de los RPBI. *Revista Iberoamericana De Las Ciencias Biológicas Y Agropecuarias*, 8(15), 1-15. doi:<https://doi.org/10.23913/ciba.v8i15.81>
- Benzaquen- De las Casas, J., & Pérez-Cepeda, M. (2016). El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador. *Journal of Globalization, Competitiveness & Governability / Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad / Revista de Globalização, Competitividade e Governabilidade*, 10(3), 153-176. doi:10.3232/GCG.2016.V10.N3.06
- Benzaquen, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Universidad & Empresa*, 20(35), 281-312. doi:<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>
- Betancourt-Santos, F., Ollague-Valarezo, J., Pacheco-Molina, A., & Tapia-Espinoza, N. (2020). La gestión empresarial ante la crisis del covid-19 y el escenario futuro en las Py-MEs del cantón Arenillas, provincia de El Oro, Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6-1), 496-514. doi:doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.447
- Cadena- Iñiguez, P., Rendón- Medel, R., Aguilar- Avila, J., Salinas- Cruz, E., De la Cruz- Morales, F., & Sangerman- Jarquín, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, 8(7). Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-09342017000701603
- Calvo, O. (2018). La Gestión del Conocimiento en las Organizaciones y las Regiones: Una Revisión de la Literatura. *Tendencias*, 19(1), 140-163. doi:<https://doi.org/10.22267/rtend.181901.91>
- Cantón, I., & Ferrero, E. (2016). La gestión del conocimiento en revistas de educación. *EDUCAR*, 52(2), 401-422. doi:<http://dx.doi.org/10.5565/rev/educar.757>
- Cerón, A. (2017). Cuatro niveles de conocimiento en relación a la ciencia. Una propuesta taxonómica. *CIENCIA Ergo-Sum*, 24(1), 83-90. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/104/10449880009/10449880009.pdf>
- Correa-García, J., Gómez, S., & Londoño, F. (2018). INDICADORES FINANCIEROS Y SU EFICIENCIA EN LA EXPLICACIÓN DE LA GENERACIÓN DE VALOR EN EL SECTOR COOPERATIVO. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 26(2), 129-144.

doi:<https://doi.org/10.18359/rfce.3859>

- Der, N., Soto, A., & Solari, L. (2016). Traducción del conocimiento: Pautas básicas para los profesionales de la salud pública. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 33(3), 513-519. doi:<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2016.333.2325>
- Espinosa-Castro, J., Hernández-Lalinde, J., Bermúdez-Pirela, V., Rodríguez, J., Peñalosa-Tarazona, M., Chacón, G., . . . Gómez-Vahos, J. (2018). Nociones generales de muestreo. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37(5), 438-452. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/559/55963207003/55963207003.pdf>
- Hernandez, H., Martinez, David, & Cardona, D. (2016). ENFOQUE BASADO EN PROCESOS COMO ESTRATEGIA DE DIRECCIÓN PARA LAS EMPRESAS DE TRANSFORMACIÓN. *SABER, CIENCIA Y Libertad*, 11(1), 141-150. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5847006>
- Lizama-Mendoza. (2020). Incidencia de las Habilidades Gerenciales en la Organización Saludable del Puesto de Salud Coayllo – Cañete, 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(2), 74-94. doi:[doi:10.33386/593dp.2021.2.467](https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.467)
- Llanes-Font, M., & Lorenzo-Llanes, E. (2017). Gestión integrada por procesos. Encadenamiento dinámico de interacciones relevantes para su despliegue. *Ciencias Holguín*, 23(1), 1-13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181549596006.pdf>
- Mendoza, H., & Mendoza, K. (2018). Gestión del conocimiento como herramienta para generar valor agregado a los procesos administrativos en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone. *MARKETING, LIDERAZGO Y DESARROLLO SOCIAL EN AMÉRICA LATINA*, 10(1), 263-268. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/791>
- Moquillaza, S., & Carrillo, F. (2017). ISO 9001 y gestión académica para entidades universitarias. *Industrial Data*, 20(1), 27-35. doi:<https://doi.org/10.15381/idata.v20i1.13504>
- Muñoz, M., Cabrita, M., Ribeiro, M., & Diéguez, G. (2015). Técnicas de gestión empresarial en la globalización. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 21(3), 346-357. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28042299006.pdf>
- Núñez-Pilligua, W., & Michelena-Fernández, E. (2017). La gestión integrada de procesos como plataforma de acreditación de carreras en Ecuador. *Ingeniería Industrial*, 38(1), 3-17. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360450397002.pdf>
- Ortega, G. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 145-146. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3613/361353711008.pdf>
- Parra, I. (2017). Sistema de gestión de la calidad en el hotel Brisas Covarrubias, Cuba. *Ingeniería Industrial*(35), 99-110. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3374/337453922005.pdf>
- Pérez, J., & Cortes, J. (2007). Barreras para el aprendizaje organizacional: Estudio de casos. *Revista científica Pensamiento y Gestión*(22), 256-282. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/28199439_Barreras_para_el_aprendizaje_organizacional_Estudio_de_casos
- Quiñonez-Francis, H., Reina-Tello, M., & Bravo-Mendoza, F. (2017). Protagonismo de la administración de empresas en la implementación de las normas de calidad ISO 9001: 2015. *Dominio de las Ciencias*,

3(4), 543-554. doi:10.23857/dc.v3i4.705

Ruiz-Torres, A., Ayala-Cruz, J., Alomoto, N., & Acero-Chavez, J. (2015). Revisión de la literatura sobre gestión de la calidad: caso de las revistas publicadas en Hispanoamérica y España. *Estudios Gerenciales*, 31(136), 319-334. doi:http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2015.01.004

Sánchez, M., Cervantes, V., & Peralta, P. (2016). Gestión de la innovación en pequeñas y medianas empresas de Barranquilla - Colombia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 22(2), 78-91. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145007/html/index.html>

Stable, Y. (2016). Aprendizaje organizacional en organizaciones de ciencia tecnología e innovación. *Ingeniería Industrial*, 37(1), 78-90. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360443665008.pdf>

SuperCias. (24 de marzo de 2021). *Directorio Resumido de Empresas de Servicio*. Obtenido de Superintendencia de Compañía Valores y Seguros (SuperCias): Superintendencia de Compañía Valores y Seguros (SuperCias)

Toapanta-Cisneros, K., & Calvache-Sánchez, J. (2020). Aplicación de la Norma ISO 9001:2015 en Instituciones de Educación Superior (IES). Caso de estudio, Instituto Superior Tecnológico ISMAC. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(2), 150-163. doi:doi.org/10.33386/593dp.2020.2.210

Valdes- Padron, M., Garza- Rios, R., Perez-Vergara, I., Gé- Varona, M., & Chavez-Vivó, A. R. (2015). Una propuesta para la evaluación del desempeño de los. *Revista científica de ingeniería industrial*, xxxvi(1), 48-57. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v36n1/rii06115.pdf>

Valdez, L., García, D., & Maldonado, G. (2017). TIC y la gestión del conocimiento como elementos determinantes del crecimiento

de la PyME. *Investigación y Ciencia*, 25(70), 50-62. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/674/67451351007.pdf>

Veintimilla-Rodas, J., Gómez-Bonilla, M., & Mora-Sánchez, N. (2020). Enfoque basado en la teoría para la mejora administrativa: análisis del modelo y actividades en el desarrollo. *Digital Publisher CEIT*, 5(2), 44-55. doi:https://doi.org/10.33386/593dp.2020.2.164

Vélez-Romero, X., & Ortiz, S. (2016). Consideraciones para la evaluación del desempeño del personal del sector público de salud chileno. *Revista Gestion de las Personas y Tecnologia*, 2(4), 346-369. Recuperado el 05 de junio de 2021, de <https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/viewFile/259/309>

Victoriano, E. (2017). Facilitadores y barreras del proceso de inclusión en educación superior: la percepción de los tutores del programa Piame-UC. *Estudios Pedagógicos*, 43(1), 349-369. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1735/173553246020.pdf>