UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO, 2018

TESIS

PRESENTADO POR:

EUDIS WIRLOS VIZCARRA TICONA

Para optar el Título Profesional de:
LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

MOQUEGUA – PERÚ

2018

022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

ACTA DE SUSTENTACIÓN

EL JURADO DICTAMINADOR, SEGÚN RESOLUCIÓN R.P Nº 0164 - 2018 - UNAM

CONFORMADO POR:

PRESIDENTE: Dr. Pedro Jesús Maguera Luque

PRIMER MIEMBRO: Dr. José Luis Morales Rocha

SEGUNDO MIEMBRO: Dra. Florencia Beatriz Herrera Córdova

HA CALIFICADO LA TESIS TITULADA:

"Gestión del Conocimiento y desempeño Laboral de los Trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018"

ASESOR: Dra. Genciana Serruto Medina

TESISTA: Eudis Wirlos Vizcarra Ticona

TERMINADA LA SUSTENTACIÓN Y DEFENSA DE LA TESIS, DICTAMINA COMO:

Aprobado POR Unanimidad CON EL CALIFICATIVO DE: Bueno OBTENIENDO LA NOTA DE: Catorce (14)

QUEDANDO EXPEDITO PARA QUE SE LE CONFIERA EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

EN FE DE ELLO QUEDA ASENTADA LA PRESENTE ACTA.

MOQUEGUA, 27 DE diciembre DEL AÑO 2018

Presidente del Jurado

Primer Miembro

Segundo Miembro

Tesista

DEDICATORIA

A mi madre, por motivarme y apoyarme en todo momento en esta etapa de mi vida y gracias a ello poder lograr este objetivo tan deseado por mi persona.

A la madre de mi pequeña hija Maylin Mía Vizcarra Mayta, ambas son las mujeres que inspiran a proponerme metas y objetivos en la vida, y que gracias a Dios con ellas comparto.

A mi padre: Javier Vizcarra Mamani, que desde el cielo guía e ilumina mi camino para desarrollarme como persona y profesional.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre unidos.

Me van a faltar páginas para dar las gracias a las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo, sin embargo, merecen un reconocimiento especial todos los Docentes de la Carrera Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social que me han visto crecer como persona, y gracias a sus conocimientos hoy puedo sentirme dichoso y contento.

Muy agradecido también con todos mis familiares y amigos que me apoyaron de manera desinteresada, gracias infinitas por todo su ayuda y buena voluntad.

RESUMEN

La presente investigación busca establecer la relación existente entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, por tal motivo, tuvo como objetivo determinar y analizar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

Se trata de una investigación de tipo correlacional con un diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 108 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto; a los cuales se aplicó dos cuestionarios de encuesta utilizando en ambos instrumentos la escala de Likert.

Se aplicó tablas de frecuencia y figuras estadísticas porcentuales, procediendo a probar la hipótesis con el estadístico Rho de Pearson obteniendo un valor de 0,607 que indica la existencia de una correlación positiva moderada entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral, asimismo, se obtuvo un p-valor = 0,000, resultado que lleva a

afirmar que la gestión del conocimiento se relaciona de manera muy significativa con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

Palabras clave: Gestión, conocimiento, desempeño laboral, creación, transferencia, aplicación, eficacia, eficiencia.

ABSTRACT

This research seeks to establish the relationship between knowledge management and labor performance of administrative workers of the Provincial Municipality Mariscal Nieto, for this reason had as objective to determine and analyze the relationship between knowledge management and work performance of the administrative workers of the Provincial Municipality Mariscal Nieto.

This is a correlational type investigation with a non-experimental design, the sample consisted of 108 administrative workers of the Provincial Municipality Mariscal Nieto; to which two survey questionnaires were applied using the Likert scale in both instruments.

Frequency tables and percentage statistical figures were applied, proceeding to test the hypothesis with the Pearson Rho statistic, obtaining a value of 0.607 that indicates the existence of a moderate positive correlation between knowledge management and work performance, as well as obtaining a p-value = 0.000, a result that leads to affirming that knowledge management is very significantly related to job performance in

the administrative workers of the Provincial Municipality Mariscal Nieto, 2018.

KEYWORDS: Management, knowledge, job performance, creation, transfer, application, efficiency, efficiency.

CONTENIDO

PAGINA DE JURADO ii

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO iii

RESUMEN iv

ABSTRACT vii

CONTENIDO xii

ÍNDICE DE TABLAS xii

ÍNDICE DE FIGURAS xii

INTRODUCCIÓN 15

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 17

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA 17

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 20

1.2.1 Interrogante general 20

1.2.2 Interrogantes secundarias 20

1.3 JUSTIFICACIÓN 21

1.3.1 Justificación teórica 22

1.3.2 Justificación metodológica 22

1.3.3 Justificación práctica 22

1.4 FORMULACIÓN DE OBJETIVOS 23

1.4.1 Objetivo general 23

1.4.2 Objetivos específicos 23

1.5 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS 24

1.5.1 Hipótesis general 24

1.5.2 Hipótesis específicas 24

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO 26

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO 26

2.2. BASES TEÓRICAS 37

2.2.1. Gestión del conocimiento 37

2.2.1.1 Factores que intervienen en la gestión del conocimiento 38

2.2.1.2 Proceso de la gestión del conocimiento 39

2.2.1.3 Las tecnologías de información y la gestión del conocimiento 41

2.2.1.4 Descripción de los modelos de gestión del conocimiento 43

2.2.1.5 Dimensiones de la gestión del conocimiento 46

2.2.2. Desempeño laboral 51

2.2.2.1 Factores que influyen en el desempeño laboral 54

2.2.2.2 Dimensiones del desempeño laboral 57

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS 58

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO 63

3.1. TIPO Y DISEÑO 63

3.1.1. Tipo de investigación 63

3.1.2. Diseño de investigación 63

3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN 64

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 64

3.3.1. Definición de variables 64

3.3.2. Operacionalización de variables 65

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA 67

3.4.1. Población 67

3.4.2. Muestra 67

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS 68

3.5.1. Técnica 68

3.5.2. Instrumentos 69

3.5.3. Fuentes de información 69

3.6. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS 69

3.6.1 Fiabilidad de los instrumentos 69

3.7. MÉTODOS Y TÉCNICAS PARA LA PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS 71

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS 73

4.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS 73

4.2. RESULTADOS OBTENIDOS PARA LA VARIABLE. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO 74

4.3. RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO 76

4.4. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL 81

4.5. RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL 83

4.6. PRUEBA DE HIPÓTESIS 89

4.6.1 Prueba de normalidad 89

4.6.2 Hipótesis general 91

4.6.3 Prueba de hipótesis específicas 93

4.7. DISCUSIÓN 101

CONCLUSIONES 104

RECOMENDACIONES 106

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 107

ANEXOS 113

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estadísticas de fiabilidad para la primera variable: gestión del conocimiento 70

Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad para la segunda variable desempeño laboral..... 71

Tabla 3. Baremos para el análisis de la primera variable: Gestión del Conocimiento…….72

Tabla 4. Baremos para el análisis de la segunda variable:Desempeño laboral. 72

Tabla 5. Variable: Gestión del conocimiento. 74

Tabla 6. Dimensión creación del conocimiento de la variable gestión del conocimiento. 76

Tabla 7. Dimensión transferencia y almacenamiento del conocimiento de la variable gestión del conocimiento 78

Tabla 8. Dimensión: Aplicación y uso del conocimiento de la variable gestión del conocimiento..... 80

Tabla 9. Variable: Desempeño laboral. 81

Tabla 10. Dimensión: Eficacia laboral de la variable desempeño laboral.83

Tabla11. Dimensión: Eficiencia laboral de la variable desempeño.....….84

Tabla 12. Dimensión: Calidad laboral de la variable desempeño laboral..86

Tabla 13. Dimensión: Economía laboral de la variable desempeño Laboral…...……87

Tabla 14. Pruebas de normalidad..... 90

Tabla 15. Rangos de correlación..... 90

Tabla 16. Correlaciones entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral..... 92

Tabla 17. Correlaciones entre la dimensión eficacia laboral de la variable desempeño laboral y la variable gestión del conocimiento. 94

Tabla 18. Correlaciones entre la dimensión eficiencia laboral de la variable desempeño laboral y la variable gestión del conocimiento. 96

Tabla 19. Correlaciones entre la dimensión calidad laboral de la variable desempeño laboral y la variable gestión del conocimiento. 98

Tabla 20. Correlaciones entre la dimensión economía laboral de la variable desempeño laboral y la variable gestión del conocimiento. 100

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados de la variable: Gestión del conocimiento…….....75

Figura 2. Resultados de la dimensión: Creación del conocimiento de la variable gestión del conocimiento 76

Figura 3. Resultados de la dimensión: Transferencia y almacenamiento del conocimiento de la variable gestión del conocimiento..... 78

Figura 4. Resultados de la dimensión:Aplicación y uso del conocimiento de la variable gestión del conocimiento. 80

Figura 5. Resultados de la variable: Desempeño laboral.…..... 82

Figura 6. Resultados de la dimensión: Eficacia laboral de la variable desempeño laboral..... 83

Figura 7. Resultados de la dimensión: Eficiencia laboral de la variable desempeño laboral..... 85

Figura 8. Resultados de la dimensión: Calidad laboral de la variable desempeño laboral..... 86

Figura 9. Resultados de la dimensión: Economía laboral de la variable desempeño laboral..... 88

INTRODUCCIÓN

La gestión del conocimiento viene tomando cada día más importancia, tanto en el sector privado como en el público, por cuanto se trata de generar, comunicar y aprovechar los activos intelectuales como ventaja competitiva, por ello es necesario investigar sobre el tema y ver el grado de relación que tiene con una problemática existente en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto y en varias instituciones, en general, es mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores. Con el presente trabajo se busca contribuir a la solución de dicha problemática, al demostrar objetivamente la relación existente entre ambas variables de estudio.

El presente trabajo de investigación consta de cuatro capítulos. En el capítulo I: Planteamiento del problema, se presenta una visión general sobre el tema de la investigación resaltando la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema en la que se detalla la interrogante general y las específicas, la justificación, la formulación del objetivo general y específico y la formulación de la hipótesis general y específica.

En el capítulo II: Marco teórico, se incluye todos los antecedentes del estudio, las bases teóricas que sustentan esta investigación y la definición de términos.

En el capítulo III: Marco metodológico, se describirá el tipo y diseño de la investigación, nivel de investigación, operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de los datos, validación y confiabilidad de los instrumentos y por último los métodos y técnicas para la presentación y análisis de datos.

En el capítulo IV: Presentación de resultados, se detallan los resultados de la investigación, especificada por las dimensiones de gestión del conocimiento y el desempeño laboral, respectivamente; seguidamente, se presenta la comprobación de las hipótesis con su respectiva discusión de resultados. Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos respectivos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la era del conocimiento que vivimos actualmente, han aumentado las exigencias de un mundo moderno, de una sociedad más informatizada, informada y exigente, estas presionan a las organizaciones tanto públicas como privadas, a modernizar sus formas de gestión, sus procesos y servicios.

Para poder atender estas exigencias, las organizaciones necesitan personas con más y mejores conocimientos, habilidades y actitudes, y así asegurar que se utilicen los recursos materiales, financieros y tecnológicos de manera eficiente y eficaz. Es decir, las organizaciones dependen, directa e irremisiblemente, de las personas para operar, producir sus bienes y servicios, atender a los ciudadanos y alcanzar sus objetivos globales y estratégicos.

Las personas aumentan o reducen las fortalezas y las debilidades de una organización. A partir de cómo sean tratadas, pueden ser fuente de éxito y también de problemas.

En el Perú, en las dos últimas décadas, hemos sido testigos de mejoras significativas en cuanto a modernización de la gestión de algunas entidades públicas, tales como: Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), Municipalidad de Miraflores, Sistema de Administración Tributaria de Trujillo (SATT), entre otras.

En el plano legal, la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 confiere a dichas instituciones variadas competencias en diversos campos; por lo tanto, para lograr la eficacia y, en general, el beneficio de los ciudadanos, se requiere de una gestión moderna tanto en el aspecto tecnológico, como en el aspecto de recursos humanos.

A pesar de la existencia de la Ley Marco del Empleo Público 28175 (año 2004); así como la creación de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), encargada de la modernización de la administración pública, la existencia de factores políticos y económicos impiden un avance más acelerado del proceso. La existencia de distintos regímenes de contratación de personas

(decretos legislativos 276, 728 y 1057- Contrato de Administración de Servicios - CAS, locación de servicios, funcionarios de confianza y las políticas remunerativas constituyen factores que limitan la reforma del Estado y la descentralización.

En este sentido, las decisiones en materia de recursos humanos deben permitir conciliar las necesidades de la municipalidad y acoger las demandas de sus trabajadores, de modo que puedan mejorar la calidad de vida laboral, debiendo promover la adecuada motivación para el trabajo.

El activo más preciado de toda institución, y en particular de una Municipalidad son sus trabajadores, que le permitirán llevar a cabo su gestión con éxito. La gestión y las ideas podrían ser imitadas al igual que los procesos y tareas de trabajo ya que son similares, además el desarrollo tecnológico también puede incorporarse, pero el personal es inimitable e inigualable, las personas son únicas y por lo mismo se debe cuidarlas y promover no solo su desarrollo intelectual sino también personal.

Similar escenario se vive en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, ubicada en la ciudad de Moquegua, en la región Moquegua, Perú, cuya jurisdicción comprende 6 distritos: Moquegua,

Carumas, Cuchumbaya, San Cristóbal (Calacoa), Samegua y Torata. La institución cuenta actualmente con 137 trabajadores (en planilla) de los cuales 115 de ellos son trabajadores nombrados y permanentes.

Lograr una alta satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, requiere considerar diversas políticas en materia de selección de personal, revisar el sistema remunerativo, promover ascensos y evaluar el desempeño, mejorar las condiciones de trabajo, mejorar la capacitación y desarrollo de las personas, etc. Uno de estos aspectos que se ha venido descuidando a lo largo de diversos períodos de gestión municipal, es el tema de la capacitación para el trabajo y en sentido más amplio, la falta de políticas coherentes de desarrollo del personal, de la gestión del conocimiento en el personal administrativo.

Como se había señalado anteriormente, la era del conocimiento exige que las organizaciones cuenten con personas muy bien preparadas, que manejen conceptos, información, habilidades y actitudes de vanguardia; para ello es preciso transformar a las personas en talentos, que adquieran algún diferencial competitivo, un valor adicional que se trasmite a la organización y luego a los clientes o usuarios, a través de la entrega de bienes y servicios de excelencia.

Para lograr esa transformación humana, se requiere no solo de la capacitación para mejorar el trabajo actual (corto plazo), sino de un verdadero desarrollo de las personas con una visión estratégica, para el mediano y largo plazo.

El presente trabajo busca investigar la relación existente entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto a fin de aportar recomendaciones con la finalidad de mejorar el desempeño de dicho personal.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Interrogante general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018?

1.2.2 Interrogantes secundarias

a) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del conocimiento y la eficacia laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018?

b) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del conocimiento y la eficiencia laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018?

c) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del conocimiento y la calidad laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018?

d) ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del Conocimiento y la economía Laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018?

1.3 JUSTIFICACIÓN

La investigación surge producto de la necesidad de establecer la influencia de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

El proyecto propone un procedimiento apropiado de gestión del conocimiento, el aprendizaje permanente en ambientes colaborativos, que permita contribuir en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos antes mencionados.

1.3.1 Justificación teórica

La presente investigación se justifica porque los resultados que se hallarán aportarán al progreso del conocimiento del ser humano en el aspecto intelectual, social, afectivo y cultural, redundando todos ellos en el progreso de la educación y, específicamente, en la gestión del conocimiento y en el desempeño laboral. Es importancia porque busca determinar la relación entre las variables gestión del conocimiento y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, de esta manera se busca describir y explicar sus dimensiones, componentes y relaciones.

1.3.2 Justificación metodológica

La gestión del conocimiento es relevante porque comprende todas aquellas actividades más o menos organizadas o estructuradas, que tienen por objetivo dotar a las personas de conocimientos, capacidades profesionales y, competencias necesarias y suficientes para realizar un buen desempeño laboral.

1.3.3 Justificación práctica

Los cambios en el modo de producción, en la prestación de servicios y en la dinámica de la economía, requieren de personal

calificado y especializado, que demuestren ser competentes a la hora de desempeñar una labor en su centro de trabajo. Las municipalidades tienen trato directo con los usuarios que son los mismos ciudadanos. Debido a ello, la investigación tiene un fin práctico, ya que canaliza todos los conocimientos para su mejor gestión y desempeño laboral correspondiente.

1.4 FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

Establecer la relación que existe entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

1.4.2 Objetivos específicos

a) Determinar la relación que existe entre la variable gestión del conocimiento y la dimensión eficiencia laboral de la variable desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

b) Determinar la relación que existe entre la variable gestión del conocimiento y la dimensión eficacia laboral de la variable

desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

c) Determinar la relación que existe entre la variable gestión del conocimiento y la dimensión calidad laboral de la variable desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

d) Determinar la relación que existe entre la variable gestión del conocimiento y la dimensión economía laboral de la variable desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

1.5 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

1.5.1 Hipótesis general

La gestión del conocimiento se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018

1.5.2 Hipótesis específicas

a) Existe relación significativa entre la variable gestión del conocimiento y la dimensión eficacia laboral de la variable desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

b) Existe relación significativa entre la variable gestión del conocimiento y la dimensión eficiencia laboral de la variable desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

c) Existe relación significativa entre la variable gestión del conocimiento y la dimensión calidad laboral de la variable desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

d) Existe relación significativa entre la variable gestión del conocimiento y la dimensión economía laboral de la variable desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

A nivel internacional encontramos a Mejía y Sarmiento (2015) realizaron su tesis de maestría titulada “Modelo de gestión del conocimiento desde el Estado y la función pública hacia el ciudadano en Colombia”, con el objetivo de diseñar un modelo de gestión de conocimiento que permita unificar el saber y generar cultura que redunde en el uso adecuado de las herramientas sociales del Estado y la participación democrática en Colombia. El diseño de investigación fue de naturaleza explicativa y experimental. Dentro de los resultados se concluyó que el modelo de gestión de conocimiento de Nonaka y Takeuchi, que fue propuesto, se puede implementar como piloto a fin de documentar las mejores prácticas gubernamentales y lograr la generalidad al aplicarlo en diferentes reparticiones estatales, con la expectativa de que los porcentajes de valor ganado respecto a la gestión sea mayor; sin embargo, condiciona la existencia de tres elementos comunes para que la gestión del conocimiento funcione eficientemente: el capital humano, los procesos, la tecnología y el

concepto de innovación, componentes fundamentales para la gestión del conocimiento en el sector público.

Hernández (2010) realizó su tesis de doctor titulada “La gestión del conocimiento como apoyo en la Administración del Sistema Eléctrico Nacional”, con el objetivo de diseñar un modelo sistémico que aproveche la cultura organizacional, el ánimo y la intención del capital humano que administra el Sistema Eléctrico Nacional, así como las mejores prácticas en el dominio de aplicaciones, con el fin de orientar, en un ambiente de mejora continua, la competitividad en el Centro Nacional de Control de Energía (CENACE). Dentro de los resultados se concluye que mediante la aplicación de un modelo propuesto de Gestión del Conocimiento, el conocimiento muy bien gestionado y las estrategias de innovación, ayudan a que la creatividad del capital humano agregue valor a los procesos o productos organizacionales, que, a su vez, significan ventajas competitivas; de igual manera, los lineamientos necesarios para el desarrollo de sistemas de calidad, al amparo de la normatividad ISO, pueden sustentar el desarrollo de sistemas de gestión del conocimiento y viceversa.

Marenco (2013) realizó su tesis de maestría titulada “La gestión del conocimiento en el sector público chaqueño”, cuyo objetivo fue la

de analizar la posibilidad de implementar un sistema de gestión del conocimiento en el sector público chaqueño, en el marco de la reforma administrativa que se lleva adelante en la provincia y, en segundo lugar, proponer un sistema de gestión del conocimiento para el actual proceso de reforma administrativa de la provincia. En esta investigación se estableció la siguiente población: todos los funcionarios públicos de la provincia del Chaco, cuya muestra fueron 5 funcionarios provinciales, que pertenecen al comité de modernización del estado. Dentro de los resultados se resalta la preocupación que poseen los funcionarios respecto al saber, de poder contar con la información y los conocimientos de manera oportuna; así también, consideran, al conocimiento, como un recurso esencial, clave y necesario para su gestión diaria, y que no poseerlo implica grandes trabas administrativas y el posterior atraso en los actos administrativos en el ámbito de sus jurisdicciones. Durante las entrevistas se los observó preocupados por este tema, en especial por el cúmulo de conocimiento que poseen los establecimientos públicos y que en general, no son exteriorizados ni compartidos con las demás personas; finalmente, consideran que mejorar esta situación generaría más posibilidades de tener una organización competitiva, a la altura de los desafíos que afronta un estado moderno.

Alfonso (2015) realizó su tesis de doctorado titulada “Propuesta de modelo de gestión del conocimiento para entornos virtuales de aprendizaje y su aplicación en el área de salud”, cuyo objetivo fue la de proponer y fundamentar teórica y metodológicamente un modelo para la gestión del conocimiento a través de la plataforma virtual del Sistema Nacional de Salud de Cuba. El diseño de investigación en el cual se basó esta tesis fue el enfoque cualitativo y se aplicó la lógica inductiva para analizar la gestión del conocimiento y su presencia en entornos virtuales de aprendizaje. Por otro lado, la población fue la siguiente: egresados de las 14 ediciones del Diplomado Virtual en Gestión de la Información en Salud; y la muestra: egresados de las últimas 4 ediciones (183 alumnos) y todos los profesores desde el comienzo de las ediciones del mencionado diplomado (10 profesores). Dentro de los resultados se concluyó que todos los involucrados reconocieron el valor teórico y práctico para el desarrollo de la gestión del conocimiento en los entornos virtuales de aprendizaje en el Sistema Nacional de Salud. Así también en lo que respecta a aspectos específicos de la gestión del conocimiento se evidenció que los estudiantes valoraron de satisfactorio el proceso de formación virtual; asimismo, se promovió un nivel de independencia y responsabilidad en el proceso de creación de nuevos conocimientos que evidenció el desarrollo de habilidades en el uso de herramientas colaborativas, interactivas, comunicativas y transmisivas; también se

fomentó la comunicación, la interacción y la colaboración social, y los espacios se convirtieron en comunidades de práctica; por último, la valoración del Diplomado Virtual en Gestión de la Información en Salud evidenció la aceptación de gestionar y socializar el conocimiento en contextos virtuales. Finalmente, se vislumbra una cultura emergente en relación al uso de la gestión del conocimiento en los entornos virtuales de aprendizaje en salud, ya que los resultados alcanzados con la implementación del Modelo GC-EVAS validan la factibilidad de aplicación a cualquier dominio de conocimiento. No es un modelo rígido, sino que puede enriquecerse de acuerdo al desarrollo y particularidades de las hélices estratégicas, sociales y tecnológicas en el marco de los entornos virtuales de aprendizaje.

Ramos (2013), en España, realizó la investigación titulada "Desarrollo de un modelo de relación entre gestión del conocimiento y la dinámica innovadora en las organizaciones", presentada en la Universidad Politécnica de Valencia, para optar el grado de Doctor. La metodología seguida está basada en casos de estudio reales de tipo holístico se han observado los comportamientos organizativos y las actividades de gestión del conocimiento e innovación de un grupo de organizaciones, seleccionadas como casos de estudio, realizando un análisis cualitativo y cuantitativo de los resultados obtenidos.

Conclusiones: Los resultados obtenidos en dicha investigación demostraron que, existe una relación positiva entre la estructuración de la gestión del conocimiento y la actividad innovadora en las empresas. Basado en los siguientes ejes: aportando un modelo para ayudar a sistematiza la gestión del conocimiento y aportar a la investigación a través de casos de estudio donde se muestra la relación entre gestión del conocimiento e innovación.

A nivel nacional tenemos, Ramos (2016) con su tesis “Gestión del conocimiento y desempeño laboral en los docentes de la Universidad de Ciencias y Humanidades, Lima Norte, 2016”. Dicha investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad de Ciencias y Humanidades, Lima Norte, 2016. La población estuvo conformada por 100 docentes, el muestreo es no probabilístico, la muestra utilizada fue de 80 docentes en los cuales se han empleado las variables: la gestión del conocimiento y el desempeño laboral. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. De diseño no experimental de nivel correlacional de corte transaccional, que recogió la información en un momento específico, que se desarrolló al aplicar los siguientes instrumentos: Un cuestionario para la gestión del conocimiento, consta de 37 ítems, que está dividido en tres dimensiones. El cuestionario para el desempeño

laboral, el cual estuvo constituido por 40 ítems, que está dividido en cinco dimensiones. Sus respuestas están en la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca), que brindaron información a través de la evaluación de sus dimensiones y cuyos resultados se presentan gráficamente y textualmente. Asimismo, la prueba de hipótesis realizada con respecto al objetivo general y en respuesta a la hipótesis general, nos permite concluir que existe un nivel de correlación alta (r =0,849**) entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral, esto quiere decir que, a mayores valores de gestión del conocimiento, existirán mayores niveles de desempeño laboral.

Torres, (2016) presenta la tesis “Gestión administrativa y gestión del conocimiento en la Facultad de Ingeniería de la Universidad San Pedro-Chimbote – 2015”. Tesis para optar el grado de Doctor en Gestión y Ciencias de la Educación. Este trabajo de investigación tuvo por objetivo, determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la gestión del conocimiento en la Facultad de Ingeniería de la Universidad San Pedro, Chimbote, en el 2015. Para la elaboración del presente informe se trabajó con 342 integrantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad San Pedro, en el año 2015, muestra que ha sido tomada de manera probabilística aleatoria simple, personas a quienes se les aplicó los instrumentos para evaluar

cada una de las variables mencionadas. Luego de la recolección de datos, a través de la aplicación de dos cuestionarios para evaluar cada variable con sus dos dimensiones, procedimos a su análisis, el cual arrojó resultados que comprobaron nuestra hipótesis de investigación con niveles de confianza del 95%, concluyendo finalmente que se acepta la hipótesis general al probarse que: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la gestión del conocimiento en la Facultad de Ingeniería de la Universidad San Pedro, en el año 2015, relación justificada con el valor calculado de r igual a 0,702 con una significancia al nivel de 0,01.

Por su parte, Véliz (2017) tiene la tesis “Gestión del conocimiento y desempeño laboral según personal de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, Lima, 2016”. La investigación tuvo como objetivo general determinar qué relación existe entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral según el personal de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, Lima, 2016; constituido por 120 trabajadores administrativos, la muestra censal consideró a 114 trabajadores, en los cuales se ha empleado las variables: gestión del conocimiento y desempeño laboral. El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo; a su vez, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional; se recogió

la información en un período específico y se desarrolló al aplicar el instrumento: cuestionario de gestión del conocimiento según la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo) y el cuestionario de desempeño laboral según la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo), que brindaron información acerca de la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en sus respectivas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que se demuestra, con respecto a la hipótesis general, la correlación Rho Spearman de 0,836 que indica que existe relación positiva entre las variables, es decir la gestión del conocimiento se relaciona significativamente con el desempeño laboral según el personal de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, Lima, 2016.

Tenemos también a López (2017) con la tesis “Gestión del conocimiento y compromiso institucional docente en los centros de educación técnica-productiva, Lima, 2016”. Esta investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la gestión del

conocimiento y el compromiso institucional de los docentes de los CETPROS, de la UGEL 03, Lima, 2016.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental – transversal – correlacional. La población estuvo conformada por 156 docentes y la muestra fue censal. Se utilizó la encuesta como técnica de recopilación de datos de las variables y se empleó como instrumentos dos cuestionarios. Los instrumentos fueron sometidos a la validez de contenido a través del juicio de tres expertos con un resultado de aplicable y el valor de la confiabilidad fue con la prueba Alfa de Cronbach con coeficientes de 0,975 para el instrumento de gestión del conocimiento y 0,849 para el cuestionario de compromiso docente, indicando una alta y fuerte confiabilidad respectivamente. Los resultados de la investigación indicaron que: Sí existe relación positiva y significativa entre la gestión del conocimiento y el compromiso institucional de los docentes de los Centros de Educación Técnica-Productiva, de la UGEL 03, en el año 2016 (r=0,668, Sig.=0,000).

Ascona, y Cabezas (2017) presentan la tesis “Gestión del conocimiento para mejorar la gestión administrativa de la Facultad de Ingeniería Electrónica – Sistemas de la Universidad Nacional de Huancavelica”. Dicha investigación tuvo como objetivo general:

Determinar de qué manera la gestión del conocimiento influye en la gestión administrativa de la Facultad de Ingeniería Electrónica - Sistemas en la Universidad Nacional de Huancavelica. La investigación pertenece a un estudio del tipo aplicativo, también se considera como un estudio de campo, porque la información se recolectó en el ambiente propio de la Facultad, el nivel de investigación fue explicativo.

El diseño de investigación propuesto fue GE: O1 X…O2, con Pre Test (O1) y Post Test (O2) con la operación de la variable "X". Se llegó a encontrar otras conclusiones a la siguiente: La gestión del conocimiento influye en la gestión administrativa al interior de la Facultad de Ingeniería Electrónica y Sistemas a través de sus dimensiones de adquisición, distribución, interpretación y memoria del conocimiento, lo que se sustenta en el hecho de que la procedencia del conocimiento en su valor medio más alto es de 5,83 puntos, en su transmisión de conocimiento es de 5,04 puntos, en su interpretación de conocimiento refleja un valor de 5,53 puntos y en la retención memoria del conocimiento refleja un valor medio de 5,52 puntos en una escala del 1 a 7.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión del conocimiento

Según Drucker (2007) refiere que: “La gestión del conocimiento, es decir, la forma en que las empresas generan, comunican y aprovechan sus activos intelectuales, no ha sido considerada hasta muy recientemente como una fuente esencial de ventaja competitiva dentro de la economía de la información. Harvard Business Review fue pionera en valorar su importancia, de lo que es bueno muestra esta recopilación de artículos que recogen las ideas más avanzadas y su aplicación práctica. Esta serie ha sido diseñada para ofrecer a los directivos y profesionales la información fundamental que necesitan para seguir siendo competitivos en un mundo que se mueve con gran rapidez. Incluye artículos escritos por los más destacados pensadores, cuyos trabajos han definido campos enteros de conocimiento, y por las estrellas más prometedoras, cuyas opiniones apuntan a un cambio de definición en la concepción que tenemos sobre los negocios”.

Tomando como referencia el libro “la gestión del conocimiento” de Collison y Parcel (2003) “se llega a la conclusión de que para conseguir un buen funcionamiento de los servicios sociales es preciso la creación de un buen clima en el que la

información y conocimiento de cada uno sea accesible para todos los profesionales del equipo". Pero es también igual de importante que esa información sea transmitida a los usuarios de manera que se pueda comprender.

Según el artículo de Pere Escorsa (2002) "la gestión del conocimiento es necesaria para competir en el mercado. Los principales activos de la empresa son los propios conocimientos y experiencias de los empleados. Dos empresas con los mismos factores económicos tradicionales, puede tener una de ellas mucha mayor rentabilidad que la otra, simplemente por tener una buena gestión del conocimiento. Todos los empleados tienen que trabajar en equipo y poder acceder a la información, pues el conocimiento colectivo de un grupo es más que la suma de sus partes".

2.2.1.1 Factores que intervienen en la gestión del conocimiento

a) **La información:** Utilizada en el contexto de las TIC y transmitida a través de redes de personas y tecnológicas en tiempo real. La característica es el incremento acelerado de las conexiones en red, amplia cobertura y capacidad para soportar gran cantidad de información. Para la empresa implica la adaptación de las tecnologías existentes dependiendo de las necesidades, de la oferta y la demanda de estos servicios de información.

b) **El conocimiento:** Relacionado con el proceso intelectual de las personas. Se convierte en un nuevo factor de producción de la economía al utilizarlo para producir bienes y servicios, para alcanzar los objetivos de la empresa e incrementar la productividad. El conocimiento requiere renovación y mejora continua (aprendizaje). Una vez asimilado es necesario transformar este conocimiento y difundirlo para evitar que se desaproveche, a través de diversos medios, redes de personas, de las TICs.

c) **Aprendizaje e innovación:** Aprovechar, comunicar y conseguir cambios a partir del conocimiento, y de hacer un uso inteligente de la información. El “learning by doing” hace que aumente la eficiencia y las habilidades, que se revierta en mejoras en el uso “learning by using” y que genere interacción “learning by interacting”.

2.2.1.2 Proceso de la gestión del conocimiento

Martinez (2003) describe el proceso de Gestión del Conocimiento en el que contempla pasos o acciones fundamentales, los cuales se detallan a continuación:

a) **Generación y captura de la información**: Consiste en desarrollar, crear o conseguir un conocimiento que se necesita, pero no se posee. La entrada de datos puede realizarse de forma manual, importando datos de bases de datos ya hechas, de la intranet, de internet, etc.

b) **Organización y almacenamiento:** Recoger un conocimiento que ha sido generado, representarlo formalmente y almacenarlo en un soporte para convertirlo en algo que posibilite su acceso y utilización. Este proceso implica una organización, una validación y una verificación del conocimiento.

c) **Distribución y acceso:** Difundir y transferir el conocimiento es hacerlo llegar a las personas que lo necesitan, ya sean de dentro o de fuera de la organización.

d) **Aplicación / utilización:** Aplicar el conocimiento es utilizarlo en los procesos de la organización para convertirlo en el saber hacer de la empresa. A través de un simple interfaz, buscar y encontrar información debe ser una tarea fácil para el usuario. Las búsquedas pueden ser a través de la navegación por carpetas (tipo sistema de ficheros), por categorías de

información (tipo el conocido buscador Yahoo) o a través de preguntas (simples, complejas, etc.). También puede llegar al usuario en forma de correo, por una suscripción a un grupo de noticias, etc. Una vez obtenido el conocimiento el usuario puede aplicarlo y utilizarlo en los productos, servicios y procesos en los que esté involucrado.

2.2.1.3 Las tecnologías de información y la gestión del conocimiento

Díaz (2003) en su obra “Modelo de gestión del conocimiento aplicado a la Universidad Pública en el Perú”, afirma que las TI proveen el marco, pero no el contenido. El contenido es una cuestión exclusiva de los individuos. La TI facilita el proceso, pero por sí misma es incapaz de extraer algo de la cabeza de una persona.

El apoyo que pueden agregar las TI radica en instancias tecnológicas y culturales para ayudar a la dinámica del proceso de gestión del conocimiento. Estas pueden ser:

Generación del conocimiento: Son las herramientas y técnicas que se enfocan a la exploración y análisis de datos para describir patrones interesantes dentro de ellos. Algunas herramientas/técnicas son Data Mining. Kmowledge Discovery in

Databases, Text mining, Web Mining, Sistemas inteligentes de apoyo a las decisiones, Sistemas expertos, Agentes inteligentes, entre muchas otras. Este tipo de tecnología generalmente se cataloga dentro del área de la Inteligencia Artificial.

Facilitador de la generación de conocimiento: Son las herramientas y técnicas que facilitan el libre flujo de conocimiento dentro de la organización. Algunos ejemplos son: Email, intranet/extranet y portapapeles, idea fisher, grupos de discusión, servicio de mensajes, entre otras, este tipo de tecnología se cataloga dentro del Área de la Administración de la Información, Comunicación, Representación y Groupware.

Mediciones de conocimiento: Facilitan la “visualización” de los conocimientos. Se pueden catalogar en tres categorías: actividades de conocimiento, resultados basados en conocimientos, e inversiones en conocimientos. Para evaluar si la tecnología disponible, tanto en la organización como en el mercado, apoya a la gestión de información, la gestión del conocimiento y el aprendizaje organización, se debe tener en cuenta:

a) Si apoyan a la estructuración de las fuentes de información en que se basan las decisiones.
b) Si apoyan la generación de informes que resumen los datos útiles.
c) Si los medios de comunicación entregan la información necesaria
d) a las personas indicada en el momento en que se necesita.
e) Si apoyan las redes formales e informales de la organización.
f) Si apoyan la creación y transferencia de conocimiento tácito y explícito dentro de la organización.

2.2.1.4 Descripción de los modelos de gestión del conocimiento

a) Modelo de proceso de creación del conocimiento (Nonaka Takeuchi, 1995).

   Este modelo se caracteriza por la generación del conocimiento mediante dos espirales de contenido epistemológico y ontológico. Proceso de interacción entre conocimiento tácito y explícito, y de naturaleza dinámica y continua. Nonaka y Takeuchi se centran en el origen del conocimiento en sí mismo y le da poca importancia a su pertinencia con el entorno o la contingencia que lo rodea y el conocimiento fluye de la siguiente manera: de tácito a tácito mediante la adquisición, de

tácito a explícito por conversión, de explícito a explícito por creación y de explícito a tácito por incorporación.

b) Modelo de gestión del conocimiento de Kpmg Consulting.

Este modelo se diseñó para dar respuesta a las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los factores condicionantes del aprendizaje? Y ¿Qué resultados produce el aprendizaje? Para dar respuesta a la primera interrogante, el modelo propone que se debe tomar en cuenta:

- El compromiso firme y consciente de la institución con aprendizaje generativo, continuo y a todos los niveles.
- El desarrollo de mecanismos de creación, captación, almacenamiento, transmisión e interpretación del conocimiento y convertirlo en activo útil.
- Reuniones, programas de formación y de rotación de puestos, creación de equipos multidisciplinarios.

En atención a la segunda interrogante, el modelo afirma que:

- La posibilidad de evolucionar permanentemente.
- Mejora en calidad de resultados.
- La institución se hace más consciente de su integración.
- Desarrollo de las personas que participan en el futuro de la institución.

Este modelo se centra en el conocimiento en sí mismo, sin tomar en cuenta su veracidad y origen, sino que su validez y vigencia la subordina al entorno en una postura eminentemente pragmática y enmarcada dentro de la organización, vale decir, el conocimiento está en función de su utilidad en cuanto a los objetivos y fines de la misma.

c) Modelo Andersen (Arthur Andersen, 1999).

Andersen enfoca la gestión del conocimiento desde dos perspectivas:

- Individual y
- Organizacional.

La primera refiere la responsabilidad personal de compartir y hacer explícito el conocimiento. La segunda exige el compromiso de crear infraestructura de soporte, implantar procesos, la cultura, la tecnología y los sistemas que permitan capturar, analizar, sintetizar, aplicar, valorar y distribuir el conocimiento.

Andersen, reconoce, además, la necesidad de acelerar el flujo de la información que tiene valor desde los individuos a la organización y de vuelta a los individuos; de modo que ellos puedan usarlas para crear valor para los clientes.

El modelo de Andersen presenta la debilidad de subordinar la gestión del conocimiento a la captación de clientes exclusivamente, de tal manera que, los individuos que conforman la organización solo son importantizados sus conocimientos si son pertinentes con este fin.

2.2.1.5 Dimensiones de la gestión del conocimiento

Las dimensiones de la gestión del conocimiento se entienden como un proceso que amplifica organizacionalmente el conocimiento generado por los colaboradores y lo solidifica como parte de la red de conocimiento de la empresa. Una de los más influyentes modelos relacionados con este aspecto es la desarrollada por Nonaka y Takeuchi (1999) y que Tarí y García (2011) lo adaptan a la investigación científica. Para efectos de la presente investigación se hace uso de dicho modelo, por ser la más usada y adaptable en las investigaciones a nivel mundial.

a) Dimensión 1: Creación del conocimiento

La creación del conocimiento es un proceso mediante el cual las organizaciones producen, crean o generen conocimientos en función a los estímulos. Crear conocimientos está relacionado con los quehaceres diarios de nuestra existencia. Por ejemplo, los colaboradores dentro de una empresa generan nuevos conocimientos a través de su intuición,

interacción, diálogos, juicios de valor y sentido común con otros colaboradores. Los autores Nonaka y Takeuchi (1995) sostuvieron: “El proceso de creación de conocimiento es un proceso dinámico y en espiral denominado conversión de conocimiento”.

Este proceso dinámico está anclado en la presunción de que el conocimiento humano es creado y expandido a través de la interacción social entre conocimiento tácito y explícito. (p. 61) En este contexto, Tarí y García (2011) definieron: “Se entiende aprendizaje organizativo como el proceso dinámico de creación y desarrollo de conocimiento a través del aprendizaje. Esto es lo que se ha denominado creación de conocimiento” (p. 154).

Por otro lado, los colaboradores experimentan la creación del conocimiento cuando se crea y expande (a través de la interacción social) el conocimiento tácito y el conocimiento explícito mediante las formas de conversión del conocimiento.

Esto es: socialización (de tácito a tácito), exteriorización (de tácito a explícito), combinación (de explícito a explícito) y de interiorización (de explícito a tácito). Estas 4 entidades se explicaron en anteriores puntos expuestos.

b) Dimensión 2: Transferencia y almacenamiento del conocimiento

La transferencia y almacenamiento del conocimiento es el conjunto de actividades, cuyo objetivo es la difusión de las experiencias, los conocimientos y las habilidades, para facilitar el uso, la aplicación y la explotación del conocimiento.

De hecho, transferencia de conocimiento es distinta a transmisión de conocimiento. En el caso de la transferencia se incorpora el conocimiento a una cadena de valor productiva para que este genere un retorno económico y sea rentable para la empresa. Muy distinto al de la transmisión, que solo busca la divulgación, la docencia o la publicación. En relación a la definición, Tarí y García (2011) sostuvieron: “El conocimiento organizativo es el resultado de la transformación de la información a partir de una interpretación compartida.

En este sentido, el conocimiento puede almacenarse y/o transferirse. Si este se transfiere, puede crear nuevo conocimiento” (p. 154). Vinculado a dicha definición, Nonaka y Takeuchi (1995) alegaron: “Proceso a través del cual una organización o un área de ella, es influenciada por la experiencia de otra, lo cual se manifiesta por los cambios en la forma de

hacer las cosas y en los resultados que se alcanzan” (p. 63). En síntesis, la transferencia y almacenamiento del conocimiento es un aspecto decisivo en el sector empresarial, ya que con ello se logra un aumento sustancial en el desarrollo de las innovaciones que tanta importancia se le otorga en estos tiempos.

Por esta razón, la transferencia y almacenamiento del conocimiento puede definirse como el proceso orientado a transferir e incorporar conocimientos innovadores dentro de un marco legal que lo formaliza, y, en consecuencia, con resultados cuantificables y rentables para todas las partes. Sobre el asunto, incluye aquí el conocimiento que reside en la organización bajo diversas formas y componentes. Por ejemplo, documentos técnicos, bases de datos, procedimientos y procesos organizacionales debidamente documentados, etc. Todo ello, se concluye en la memoria organizacional de una empresa.

c) Dimensión 3: Aplicación y uso del conocimiento

Es la aplicación o praxis del conocimiento recientemente adquirido en las actividades laborales de la empresa. A este respecto, Tarí y García (2011) acotaron:

Se define organización de aprendizaje como la empresa capaz de aplicar y usar el conocimiento, explotar y explorar sus recursos, adaptarse y cambiar el entorno y, aprender y desarrollar su conocimiento, para así transformarlo en nuevo conocimiento. En este sentido y a partir de la literatura, tomamos el término organización de aprendizaje como la organización que aplica y usa correctamente el conocimiento. Como se puede inferir, aplicar y usar el conocimiento constituye un acto de resolución de un problema determinado.

Dicha acción genera una retroalimentación del conocimiento usado y así posibilita juzgar o valorar la utilidad real de dicho conocimiento usado. (p. 154). En esa misma línea, Nonaka y Takeuchi (1995) sostuvieron: La aplicación del conocimiento como los objetivos en los que culmina el ciclo y para los que se ha gestionado el conocimiento. La información que no tenga un posible uso debe ser desechada o almacenada en repositorios organizados al efecto. (p. 65).

Finalmente, la gestión del conocimiento trata de promover el mejor uso y aplicación del conocimiento disponible en la empresa. El intercambio de conocimientos que poseen los colaboradores, puede generar un sinnúmero de nuevas

aplicaciones y usos del conocimiento (información útil retroalimentada), y así generar desarrollo y progreso organizacional.

2.2.2. Desempeño laboral

Robbins y Coulter (2010) definen al desempeño laboral como el resultado final de una actividad, luego de llevarse a cabo las responsabilidades laborales tan eficiente y eficazmente como sea posible. El desempeño es la resultante de dicha actividad. Es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general, a nivel organizacional, la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimento de las metas estratégicas a nivel individual.

Díaz y Gaviria (2013) definen al desempeño profesional como la forma en que los empleados realizan su trabajo. Dichas formas se evalúan en las revisiones periódicas del rendimiento laboral, tomando en cuenta la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad. Las revisiones del desempeño profesional, por lo general, se llevan a cabo anualmente, son muy importantes para determinar si un empleado es candidato a una promoción, ratificación o separación de la organización.

Según Chiavenato (citado por Reyes, 2014) el desempeño laboral es el grado en que el empleado cumple con los requisitos de su trabajo. Pero añade una característica a tener en cuenta y es que, este desempeño es extremadamente situacional y varía o sería diferente de una persona a otra y de situación en situación. Ello se explicaría por innumerables factores condicionantes que influyen en el comportamiento de los colaboradores. También expone que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones y que se realiza con una gran labor y satisfacción laboral.

No debemos perder de vista que el objeto de la administración es la actividad organizacional. En un principio, el objeto de la administración era simplemente la actividad fabril y progresivamente se extendió a las empresas industriales y posteriormente, a todo tipo de organización, hasta llegar paulatinamente al intercambio entre las organizaciones y sus ambientes.

Retomando lo sostenido anteriormente, el desempeño humano en el cargo es extremadamente situacional y varía de una persona a otra, así como de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes que influyen en el mismo,

como la relación costo-beneficio para saber cuánto vale la pena de hacer determinado esfuerzo. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de las personas y de su percepción del papel que deben desempeñar.

En este contexto es necesario que el administrador revise el trabajo de sus subordinados, o mejor dicho de sus colaboradores con periodicidad para evaluar el desempeño de los mismos y sus habilidades. Esta necesidad de evaluación se fundamenta en tres aspectos:

- Las personas realizan mejor su trabajo cuando conocen los estándares laborales.
- Se es más eficiente cuando tanto el empleado como el jefe saben sus responsabilidades, así como los estándares de desempeño respectivos.
- Todos podemos ser ayudados a fin de dar nuestra máxima contribución y utilizar el máximo de las habilidades y capacidades posibles.

Salas (2005) define al desempeño laboral, como la conducta o el comportamiento de los colaboradores de una institución, tanto en el orden personal como en el profesional. En ese sentido, se debe tener en cuenta, las condiciones de trabajo y características personales, a

fin de analizar y evaluar los resultados obtenidos por los colaboradores, identificando las deficiencias o inconvenientes, para poder implementar o tomar decisiones de gestión y/o capacitación de los colaboradores, que aseguren lograr la calidad en el desempeño laboral en la organización.

Cartaya (2009) define el desempeño laboral como la capacidad de los colaboradores de hacer una actividad. Para ello es necesario ciertas aptitudes como la eficiencia, la calidad y la productividad. Añade, que el desempeño laboral no solo se refiere a lo que saben hacer los colaboradores, sino que también a lo que son capaces de hacer, con el fin de cumplir las acciones encomendadas.

2.2.2.1 Factores que influyen en el desempeño laboral

a) Satisfacción laboral

Siguiendo a Davis y Newtrom (2003) indican que: “La satisfacción laboral puede ser comprendida como el conjunto de sentimientos y emociones, favorables o desfavorables, con los que las personas perciben su trabajo. Aquí cabe precisar que la satisfacción no se queda solamente en sentimientos positivos o negativos, que acarrearía en la satisfacción e insatisfacción respectivamente, sino que además se incluye a las emociones, las cuales también puede ser favorables o desfavorables”.

Por su parte, Gibson, Ivancevich y Donelly (2001) avanzan un poco más en la definición del término señalando que es la actitud que se tiene sobre su trabajo. Es decir, que estos autores ven a la satisfacción laboral mucho más allá de sentimientos y emociones, sino que integran el componente cognitivo, el afectivo y el conductual al considerarlo como la actitud frente al trabajo.

b) Autoestima

La autoestima es importante por cuanto tiene que ver con la motivación. Implica cubrir el sistema de necesidades que todos tenemos, se debe tener en cuenta la aspiración natural que hay en nosotros por lograr un nuevo puesto o mejora en la organización, así como el hecho de ser reconocido dentro del equipo de trabajo.

Becerra (2017) señala que: “La autoestima repercute con mayor incidencia en aquellos trabajos donde se percibe mejor las habilidades de las personas.

Es determinante para superar trastornos depresivos”. Ante grandes vulnerabilidades es necesario aplicar una buena dosis de verdaderos sentimientos positivos, por ello resulta propicio

valorar y confiar en las propias capacidades de las personas y no ser rígidos en situaciones conflictivas. Una buena autoestima es vital en la personalidad a fin de conducir al éxito o al fracaso.

c) Trabajo en equipo

La misma autora, Becerra (2017) describe que el trabajo en equipo permite que los trabajadores puedan mejorar su desempeño laboral, así como la calidad del trabajo que realizan. Esto es posible cuando los trabajadores toman como interés superior el cumplimiento de objetivos institucionales por encima de los particulares o personales, permitiendo que se pueda satisfacer un conjunto de necesidades a través de una sinergia de habilidades y competencias.

Los equipos de trabajo responden a una unificación integral de funciones y actividades, siendo las responsabilidades compartidas por sus miembros y se realizan de manera coordinada apuntando a un objetivo común.

d) Capacitación del trabajador

Es un proceso de formación con la finalidad de que el desempeño de los colaboradores mejore día a día. Dichos programas producen resultados favorables en el 80% de los

casos. El autor considera que los programas formales o clásicos de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, pues los trabajadores en la organización sienten que les falta capacitación, pero desconocen los procedimientos para conseguirlos (Clemente, 2015).

e) Estrés laboral

Becerra (2017) plantea que las diferencias personales y la incompatibilidad de funciones devienen en climas organizacionales estresantes. Generalmente, cuando no hay recursos económicos o estos son limitados, entonces se tiene que trabajar de manera austera, y en ese escenario, los colaboradores se ven más propensos a disputas reivindicativas y falta de confianza, siendo caldo de cultivo para los conflictos interpersonales y, por ende, a tener trabajadores estresados.

2.2.2.2 Dimensiones del desempeño laboral

a) Eficacia laboral

Da Silva, (2002) indica que cuando hablamos de eficacia nos estamos refiriendo al logro de los objetivos propuestos. Tiene que ver con realizar actividades para alcanzar las metas fijadas, alcanzar el objetivo (citado por Pérez y Verástegui, 2013). Por su parte, CEPAL (2006) define como el nivel de

acatamiento de los objetivos trazados, es decir, en qué forma la institución está cumpliendo con los objetivos fundamentales. Alcanzar los resultados.

b) Eficiencia laboral

Es el uso adecuado de los recursos disponibles (CEPAL, 2004). Robbins y Coulter (2010) afirman que la eficiencia está referida a conseguir los mejores resultados con la menor cantidad de recursos. Se da más énfasis a los recursos empleados. Dado que los gerentes cuentan con escasos recursos, deben encargarse de utilizar eficientemente dichos recursos, “hacer bien las cosas”, no desperdiciar recursos.

c) Calidad laboral

CEPAL (2006) establece que es la competencia de la organización para poder atender de manera pronta y directa a todas las necesidades que tienen sus usuarios.

d) Economía laboral

Es la competencia que la organización tiene para crear y manejar adecuadamente los recursos económicos de la institución en bien de la gestión institucional (CEPAL, 2006).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

a) **Desempeño:** Realización por parte de una persona, un grupo o una cosa, de las labores que le corresponden. Es el rendimiento de acuerdo con la visión y objetivos organizacionales. Son en sí las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes, el logro de los objetivos de la organización.

b) **Clima laboral:** Ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional.

c) **Estructura organizacional:** Es el agrupamiento ordenado de las actividades necesarias para lograr los objetivos institucionales planteados, la asignación de cada grupo determinado a un administrador con autoridad para liderarlo y supervisarlo, y el establecimiento de las medidas (sistemas y procedimientos) necesarios para procurar una coordinación vertical y horizontal con los demás miembros de la estructura de la institución.

d) **Motivación:** Es la fuerza que nos mueve a realizar actividades. Se puede definir la motivación como la búsqueda de la satisfacción de la necesidad, que disminuye la tensión ocasionada por la misma. Aunque las motivaciones están muy ligadas a las necesidades,

una misma necesidad puede dar lugar a distintas motivaciones e inversa.

e) **Actitudes:** Se refiere a que las personas se inclinan para realizar determinadas acciones y que son originadas por motivaciones y los conocimientos de los colaboradores.

f) **Administración**: Es aquella que nos guía para saber tomar las mejores decisiones, aplicando técnicas como estrategias a sus actividades con el fin de conseguir las metas propuestas.

g) **Capacitación:** Actividad que se realiza de manera sistemática, planificada y permanente con la finalidad de preparar, desarrollar e integrar a las personas al proceso productivo de la institución. Ello se realiza a través de la transmisión de conocimientos, perfeccionamiento de habilidades y actitudes necesarias para coadyuvar a mejorar el rendimiento en sus respectivos puestos, siendo capaces de adaptarse a los cambios.

h) **Capital humano:** Es lo más valioso dentro de una organización, son las personas que laboran diariamente, debidamente capacitadas y que elevan la productividad laboral.

i) **Colaboradores**: Son las personas que participan eficazmente, interactúan en las actividades laborales a fin de cumplir los objetivos propuestos.

j) **Departamento**: Área dedicada a una determinada función. Se compone de varios servicios y cuenta con una persona al frente del mismo.

k) **Desempeño laboral:** Forma en la cual las personas realizan su trabajo con eficacia y eficiencia para alcanzar las metas organizacionales.

l) **Gestión**: Concepto más amplio que administración. Se entiende a la Gestión como el todo y a la administración como una parte del todo. Si se quiere realizar una buena gestión es importante tener y aplicar un buen enfoque o esquema administrativo.

m) **Gestión por competencias**: Es un fruto de reflexiones estratégicas y acciones organizativas que buscan garantizar la coherencia de los objetivos organizacionales y apoyan en el cumplimiento de la misión y visión de la organización.

n) **Liderazgo:** Ejercicio de las cualidades del líder. Es la capacidad que se tiene para influir directa o indirectamente en el comportamiento de las demás personas a fin de conseguir los objetivos institucionales.

o) **Motivación**: Son estímulos que determinan o modifican la conducta. Pueden ser internos y externos. Existe variada teoría y clasificación al respecto. Entran en juego elementos conscientes e

inconscientes, fisiológicos, intelectuales, afectivos y sociales que están interactuando permanentemente.

p) Recursos humanos: Unidad operativa o departamento encargado de prestar servicios en las áreas de reclutamiento, selección, entrenamiento, remuneración, comunicación, higiene y seguridad laboral, etc.

q) **Talento humano:** Aptitud intelectual que tienen las personas y que es valorada por su capacidad natural o adquirida para su desempeño. Capacidad de la persona para resolver de manera inteligente los problemas en determinada ocupación.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

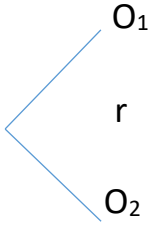
3.1. TIPO Y DISEÑO

3.1.1. Tipo de investigación

Se trata de una investigación descriptiva correlacional que busca medir el nivel de relación que existe entre las variables gestión del conocimiento y la variable desempeño laboral.

3.1.2. Diseño de investigación

Investigación no experimental y el tipo de diseño es transversal correlacional, dado que se pretende encontrar el grado de relación entre la variable gestión del conocimiento y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.



Donde:

O_1 Variable 1

O_2 Variable 2

R Relación entre las variables

3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación está ubicada en el nivel correlacional, que tiene por objeto encontrar el grado de relación entre las variables.

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1. Definición de variables

a) Variable: Gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento, es decir, la forma en que las empresas generan, comunican y aprovechan sus activos intelectuales, no ha sido considerada hasta muy recientemente como una fuente esencial de ventaja competitiva dentro de la economía de la información (Drucker, 2007).

b) Variable: Desempeño laboral

Es el resultado final de una actividad, luego de llevarse a cabo las responsabilidades laborales tan eficiente y eficazmente como sea posible. El desempeño es la resultante de dicha actividad. Es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales (Robbins y Coulter, 2010).

3.3.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Gestión del conocimiento	La gestión del conocimiento, es decir, la forma en que las empresas generan, comunican y aprovechan sus activos intelectuales, no ha sido considerada hasta muy recientemente como una fuente esencial de ventaja competitiva dentro de la economía de la información (Drucker, 2007).	Operacionalmente se recogerá la valoración de los colaboradores acerca de las dimensiones de competencias personales transferibles y competencias técnicas o profesionales a través del cuestionario de gestión del talento humano de los trabajadores administrativos en la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua.	1. Creación del conocimiento 2. Transferencia y almacenamiento del conocimiento 3. Aplicación y uso del conocimiento	Adquisición de la información Diseminación de la información Interpretación compartida. Almacenar el conocimiento Transferencia del conocimiento. Compromiso con el conocimiento Aplicación del conocimiento Innovación del conocimiento.	Ordinal 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni de desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 2 Desempeño Laboral	Es el resultado final de una actividad, luego de llevarse a cabo las responsabilidades laborales tan eficiente y eficazmente como sea posible. El desempeño es la resultante de dicha actividad. Es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales (Robbins y Coulter, 2010).	Operacionalmente se recogerá la valoración de los colaboradores acerca de las dimensiones de eficacia laboral, eficiencia laboral, calidad laboral y economía laboral a través del cuestionario de desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua.	Eficacia laboral	Logro de objetivos Actitudes Efectividad	Ordinal 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Eficiencia laboral	Productividad Competencia Liderazgo	
			Calidad laboral	Responsabilidad Atención Satisfacción	
			Economía laboral	Distribución Recursos Presupuesto	

Fuente: Elaboración propia

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Por información proporcionada por la jefatura de personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, la población está constituida por 405 trabajadores.

3.4.2. Muestra

La muestra se determinó mediante la expresión:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{\varepsilon^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

- Z : Número determinado según la tabla de valores críticos de la distribución normal estándar
- p : Proporción de unidades de análisis que asumen una misma categoría de la variable (0,65)
- q : (1 – p) Proporción de unidades de análisis en los que la categoría de la variable no se presenta (0,35)
- N : Población
- ε : Error permitido (0,06)

Reemplazando, se tiene:

$$n = \frac{1{,}96^2 \times 0{,}65 \times 0{,}35 \times 405}{0{,}06^2 \times (405-1) + 1{,}96^2 \times 0{,}65 \times 0{,}35}$$

De donde n = 405

La muestra estará conformada por 108 trabajadores.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. Técnica

Las técnicas que se utilizaron en la investigación son:

a) Encuesta: Permitió recaudar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni controlar el proceso que estaba en observación en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

b) Análisis documental: Permitió obtener información bibliográfica (libros, tesis, sistemas de información sobre los diversos aspectos relacionados con la presente investigación.

3.5.2. Instrumentos

Para ambas variables se utilizaron como instrumentos a cuestionarios, los mismos que se han aplicado por otros investigadores y que se ha adaptado para el presente estudio, así mismo, se muestran en los anexos de la presente investigación.

3.5.3. Fuentes de información

La principal fuente de información para el presente trabajo de investigación está conformada por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

3.6. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Los instrumentos se han validado mediante el juicio de expertos, a quienes se les proporcionó el cuestionario de criterios y que se anexan a la presente investigación.

3.6.1 Fiabilidad de los instrumentos

Para determinar la fiabilidad de los instrumentos, se utilizó el índice de confiabilidad de Cronbach (o), que se determina con la siguiente formula:

$$\propto = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right] \quad [\mathbf{1}]$$

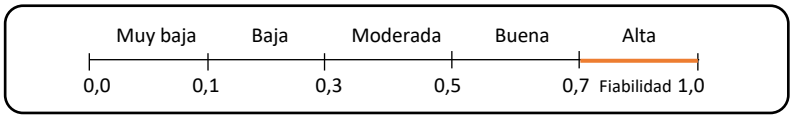
Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems en la escala utilizada

S_i^2= Varianza de cada ítem

S_t^2= Varianza del total



a) Cuestionario de gestión del conocimiento

Los resultados, mostraron que el índice de confiablidad es muy alto (α=0,897), esto significa que el instrumento: Cuestionario de gestión del conocimiento es de muy alta confiabilidad.

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad para la variable gestión del conocimiento.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,897	24

Nota: Elaboración propia.

b) Cuestionario de desempeño laboral

Los resultados mostraron que el índice de confiablidad es muy alto (α=0,995), esto significa que el instrumento: Cuestionario de desempeño laboral es de muy alta confiabilidad.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad para la variable desempeño laboral.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,955	24

Nota: Elaboración propia.

3.7. MÉTODOS Y TÉCNICAS PARA LA PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

a) Para el procesamiento y análisis de datos de ambas variables se utilizaron los cuadros de distribución de frecuencias, gráficos de barras y gráficos de sectores.

b) Para establecer la relación entre las variables, se utilizó la prueba estadística de Rho de Pearson.

c) Asimismo, se procedió para un mejor estudio a establecer los Baremos para cada variable que se señala a continuación:

Tabla 3

Baremos para el análisis de la variable: Gestión del conocimiento.

Dimensiones / Variable	Niveles				
	Muy Bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy Alto
Creación del conocimiento	8 - 13	14 - 20	21 - 26	27 - 33	34 - 40
Transferencia y almacenamiento del conocimiento	8 - 13	14 - 20	21 - 26	27 - 33	34 - 40
Aplicación y uso del conocimiento	8 - 13	14 - 20	21 - 26	27 - 33	34 - 40
Variable: Gestión del conocimiento	24 - 42	43 - 61	62 - 81	82 -100	101 -120

Nota: Elaboración propia.

Tabla 4

Baremos para el análisis de la variable: Desempeño laboral.

Dimensiones / Variable	Niveles				
	Muy Bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy Alto
Eficacia laboral	6 - 10	11 - 15	16 - 19	20 - 24	25 - 30
Eficiencia laboral	6 - 10	11 - 15	16 - 19	20 - 24	25 - 30
Calidad laboral	6 - 10	11 - 15	16 - 19	20 - 24	25 - 30
Economía laboral	6 - 10	11 - 15	16 - 19	20 - 24	25 - 30
Variable: Desempeño laboral	24 - 42	43 - 61	62 - 81	82 - 100	101 - 120

Nota: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se presenta los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos, de acuerdo a la variable de estudio: gestión del conocimiento con 24 ítems distribuidos en tres dimensiones: creación del conocimiento, transferencia y almacenamiento del conocimiento y, aplicación y uso del conocimiento, dirigido a 108 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto; una segunda variable de estudio: desempeño laboral con 24 ítems distribuidos en cuatro dimensiones: eficacia laboral, eficiencia laboral, calidad laboral y economía laboral. Para la mejor interpretación, se ha organizado la información en tablas de distribución de frecuencias y gráficos estadísticos, los que corresponden a cada uno de los objetivos de la investigación.

Una vez recolectada la información, se vacío la información en una data, la misma que se procesó con el programa estadístico SPSS

versión 25. Luego se efectuó la segmentación en rango de calificación para cada dimensión. Las tablas y gráficos fueros organizados de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación, la misma es como sigue.

4.2. RESULTADOS OBTENIDOS PARA LA VARIABLE. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Tabla 5

Variable: Gestión del conocimiento.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	1,9
Regular	33	30,6
Alto	57	52,8
Muy alto	16	14,8
Total	108	100,0

Nota: Elaboración propia.

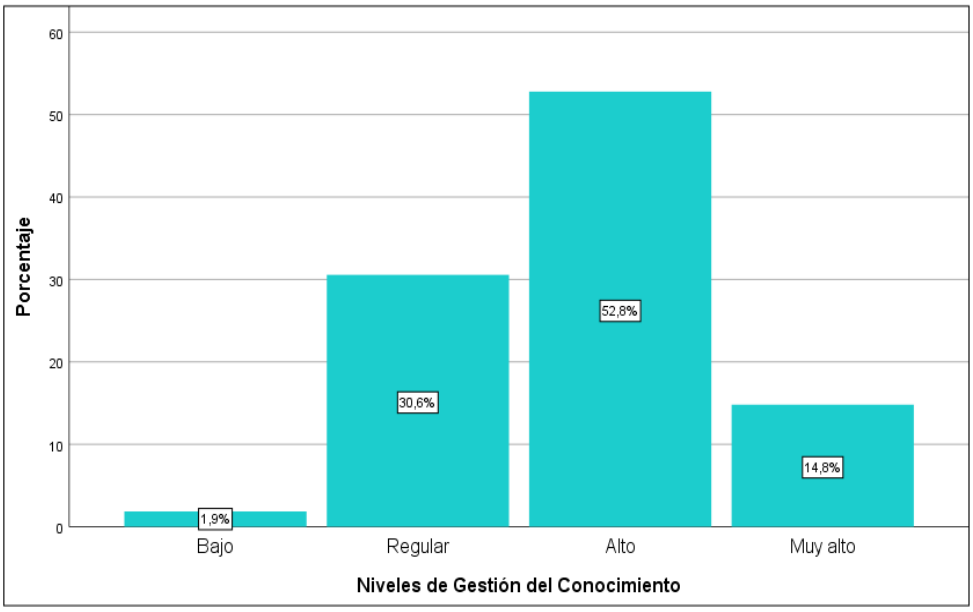


Figura 1. Resultados de la variable: Gestión del conocimiento

Análisis e interpretación

De la tabla 5 se apreció que, el 1,9% de trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto afirman que el nivel de gestión del conocimiento de la municipalidad es bajo, el 30,6% afirman que existe un nivel regular en la gestión del conocimiento de la municipalidad, el 52,8% afirman que existe un nivel alto en la gestión del conocimiento de la municipalidad y el 14,8% afirman que el nivel de gestión del conocimiento de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto es muy alto. Así mismo se observa que el 32,5% de los trabajadores administrativos afirman que la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto muestra un nivel regular a bajo en la creación del conocimiento, transferencia y almacenamiento del conocimiento y, en la aplicación y uso del conocimiento.

4.3. RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Tabla 6

Dimensión creación del conocimiento de la variable gestión del conocimiento.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	0,9
Bajo	7	6,5
Regular	15	13,9
Alto	61	56,5
Muy alto	24	22,2
Total	108	100,0

Nota: Elaboración propia.

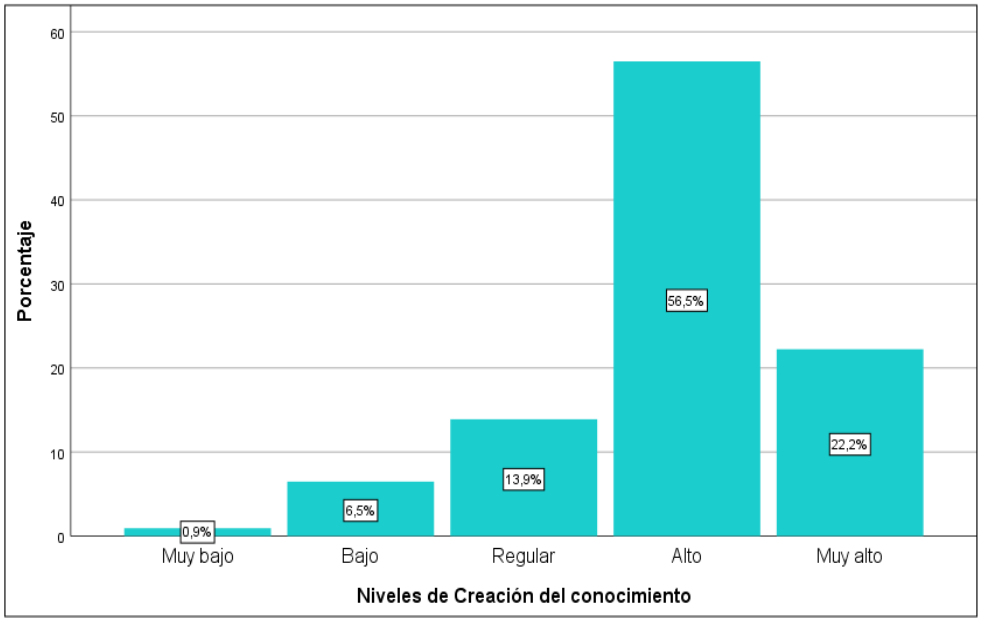


Figura 2. Resultados de la dimensión: Creación del conocimiento de la variable gestión del conocimiento.

Análisis e interpretación

Según los resultados de la tabla 6 y figura 2 que antecede se apreció, que, el 0,9% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto afirman que existe un nivel muy bajo en la creación del conocimiento de la gestión del conocimiento, el 6,5% de los trabajadores consideran que la creación del conocimiento en la municipalidad está en un nivel bajo, el 13,9% lo considera en un nivel regular, el 56,5% afirman que existe un nivel alto de creación del conocimiento y el 22,2% de los trabajadores consideran que en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto existe un nivel muy alto de creación del conocimiento.

Esto quiere decir que el 21,3% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto consideraron que existe un nivel regular a muy bajo en la adquisición, diseminación e interpretación de la información.

Tabla 7

Dimensión transferencia y almacenamiento del conocimiento de la variable gestión del conocimiento.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	2,8
Regular	36	33,3
Alto	56	51,9
Muy alto	13	12,0
Total	108	100,0

Nota: Elaboración propia.

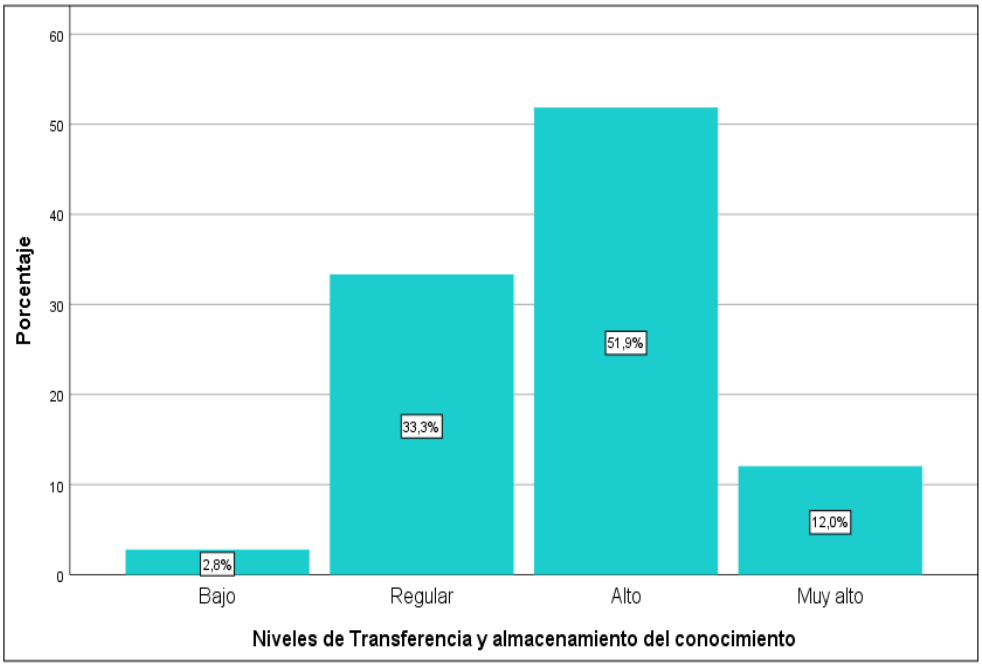


Figura 3. Resultados de la dimensión: Transferencia y almacenamiento del conocimiento de la variable gestión del conocimiento.

Análisis e interpretación

Según la tabla 7 y figura 3 que antecede se observó que, el 2,8% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto afirman que existe un nivel bajo en la transferencia y almacenamiento del conocimiento de la gestión del conocimiento de la municipalidad, el 33,3%, considera un nivel regular a la transferencia y almacenamiento del conocimiento de la municipalidad, el 51,9% afirman que existe un nivel alto en la transferencia y almacenamiento del conocimiento de la municipalidad y el 12% consideran la existencia de un nivel muy alto de transferencia y almacenamiento del conocimiento en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

Estos resultados indicaron que el 36,1% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto consideran que existe un nivel regular a muy bajo en el uso de aplicaciones tecnológicas para almacenar información, en las buenas relaciones laborales entre los funcionarios y servidores, en la comunicación entre el personal y los usuarios, en el trabajo en equipo y en la motivación a los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

Tabla 8

Dimensión: Aplicación y uso del conocimiento de la variable gestión del conocimiento.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	4,6
Regular	19	17,6
Alto	61	56,5
Muy alto	23	21,3
Total	108	100,0

Nota: Elaboración propia.

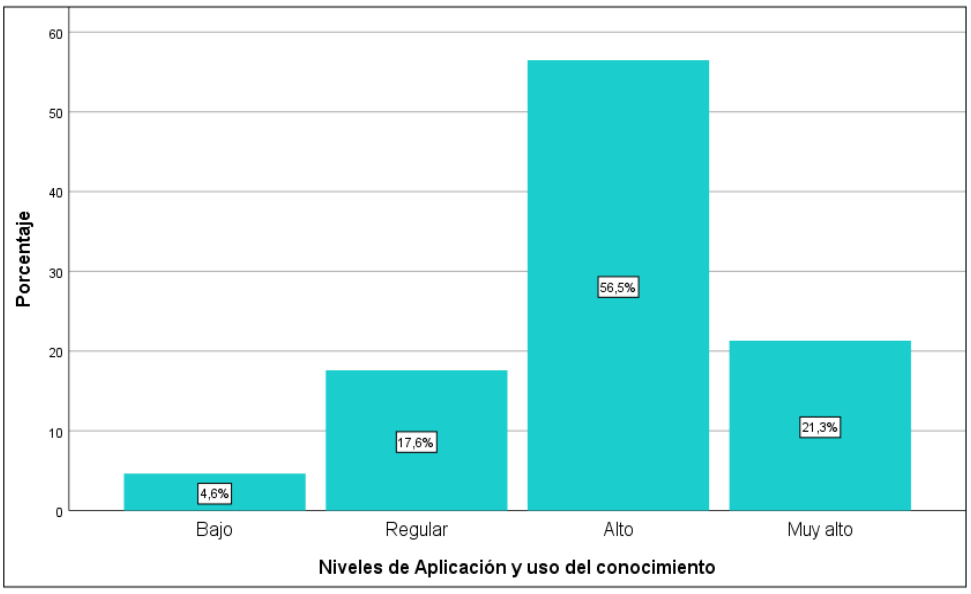


Figura 4. Resultados de la dimensión: Aplicación y uso del conocimiento de la variable gestión del conocimiento.

Análisis e interpretación

Según la tabla 8 y figura 4 que antecede se observó que, el 4,6% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, afirman que existe un nivel bajo en la

aplicación y uso del conocimiento en la municipalidad, el 17,6%, considera un nivel regular, el 56,5% afirman que existe un nivel alto en la aplicación y uso del conocimiento en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto y el 21,3% afirman la existencia de un nivel muy alto en la aplicación y uso del conocimiento en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

Estos resultados indicaron que el 78,7% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto consideran que existe un nivel regular a muy bajo en el compromiso, aplicación e innovación del conocimiento de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

4.4. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 9

Resultados de la variable: Desempeño laboral.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	1,9
Bajo	14	13,0
Regular	42	38,9
Alto	42	38,9
Muy alto	8	7,4
Total	108	100,0

Nota: Elaboración propia.

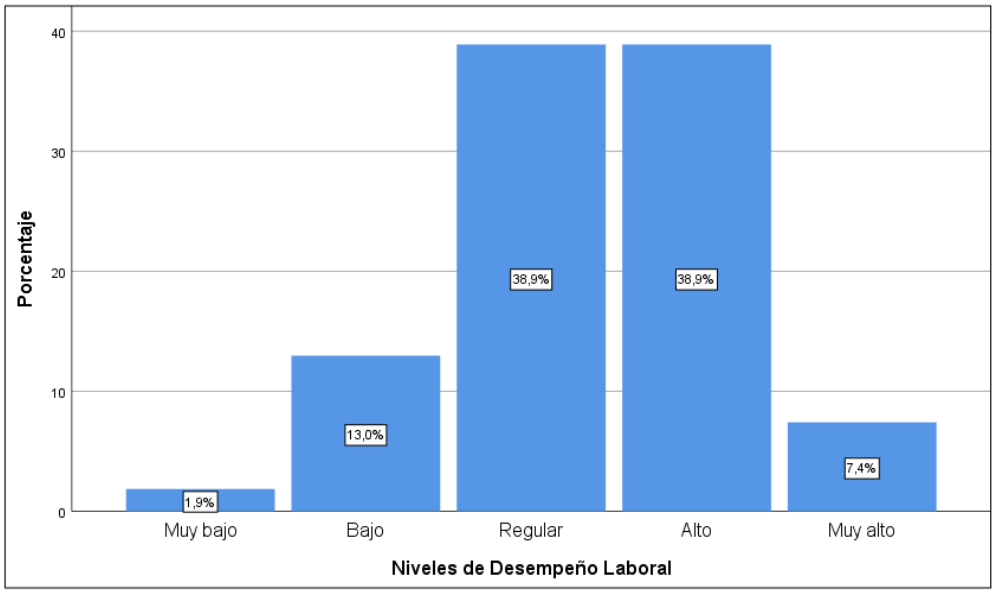


Figura 5. Resultados de la variable: Desempeño laboral.

Análisis e interpretación

De la tabla 9 y figura 5 se apreció que, el 1,9% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto muestran un nivel muy bajo de desempeño laboral, el 13% muestran un nivel bajo de desempeño laboral, el 38,9% de los trabajadores afirman que existe un nivel regular de desempeño laboral en la municipalidad, el 38,9% afirman que existe un nivel alto de desempeño laboral en la municipalidad y el 7,4% de los trabajadores afirman que en la municipalidad existe un nivel muy alto de desempeño laboral. En estos resultados se observó que un 53,8% de trabajadores afirman que existe un nivel regular a muy bajo en la eficacia laboral, la eficiencia laboral, la calidad laboral y la economía laboral de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

4.5. RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 10

Dimensión: Eficacia laboral de la variable desempeño laboral.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	3	2,8
Bajo	9	8,3
Regular	28	25,9
Alto	47	43,5
Muy alto	21	19,4
Total	108	100,0

Nota: Elaboración propia.

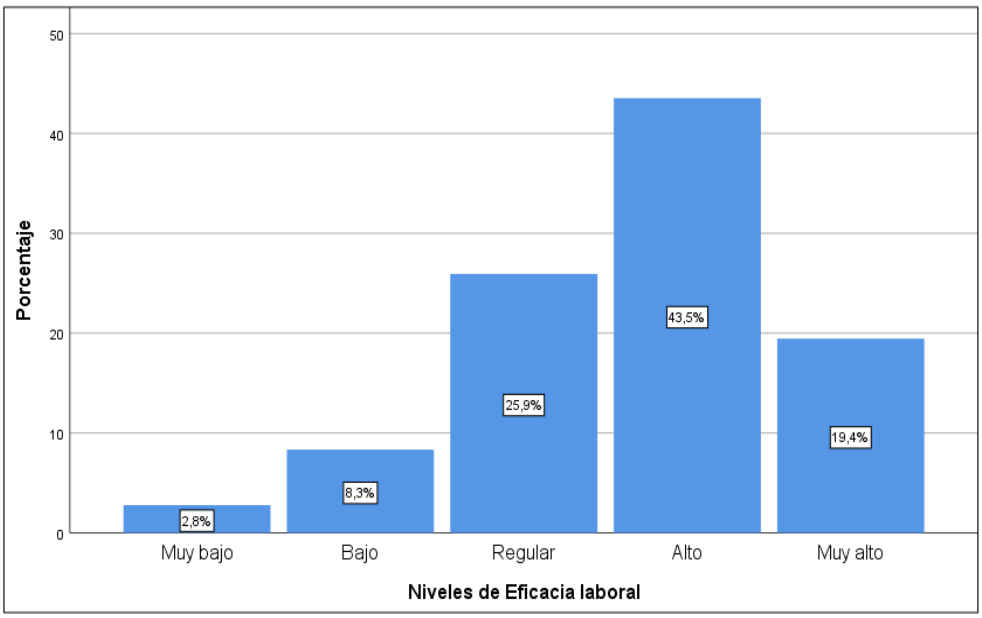


Figura 6. Resultados de la dimensión: Eficacia laboral de la variable desempeño laboral.

Análisis e interpretación

Según los resultados de la tabla 10 y figura 6 se pudo apreciar que, el 2,8% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto afirman que existe un nivel muy bajo de eficacia laboral, el 8,3% afirman que existe un nivel bajo de eficacia laboral en la municipalidad, el 25,9% consideran que en la municipalidad existe un nivel regular de eficacia laboral, el 43,5% de los trabajadores afirman que existe un nivel alto de eficacia laboral y el 19,4% de los trabajadores afirman que en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto existe un nivel muy alto de eficacia laboral. Estos resultados mostraron que el 37% de los trabajadores afirman que existe un nivel regular a muy bajo en logro de objetivos, en las actitudes de los trabajadores y en la efectividad y compromiso del trabajador.

Tabla 11

Dimensión: Eficiencia laboral de la variable desempeño laboral.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	4	3,7
Bajo	14	13,0
Regular	37	34,3
Alto	42	38,9
Muy alto	11	10,2
Total	108	100,0

Nota: Elaboración propia.

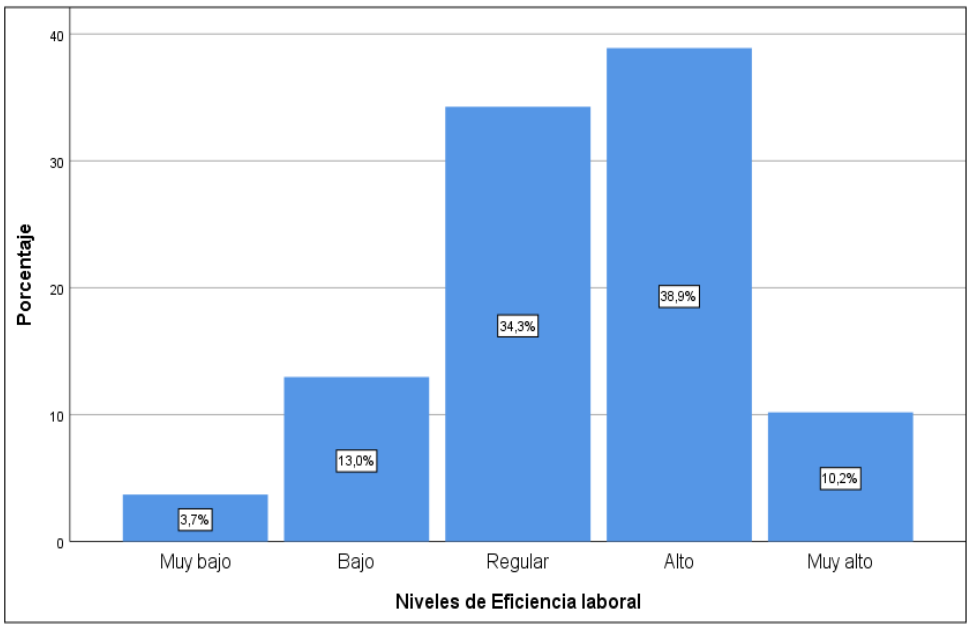


Figura 7. Resultados de la dimensión: Eficiencia laboral de la variable desempeño laboral.

Análisis e interpretación

Según los resultados de la tabla 11 y figura 7 se pudo observar que, el 3,7% de los trabajadores afirman que existe un nivel muy bajo de eficiencia laboral en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, el 13% consideran que en la municipalidad existe un nivel bajo de eficiencia laboral, el 34,3% afirman que existe un nivel regular de eficiencia laboral, el 38,9% de los trabajadores afirman que existe un nivel alto de eficiencia laboral y el 10,2% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto consideran que existe un nivel muy alto de eficiencia laboral en la municipalidad.

Los resultados mostraron que el 51% de los trabajadores afirman que existe un nivel regular a muy bajo en la productividad,

competencia y liderazgo de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

Tabla 12

Dimensión: Calidad laboral de la variable desempeño laboral.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	13,9
Regular	26	24,1
Alto	53	49,1
Muy alto	14	13,0
Total	108	100,0

Nota: Elaboración propia.

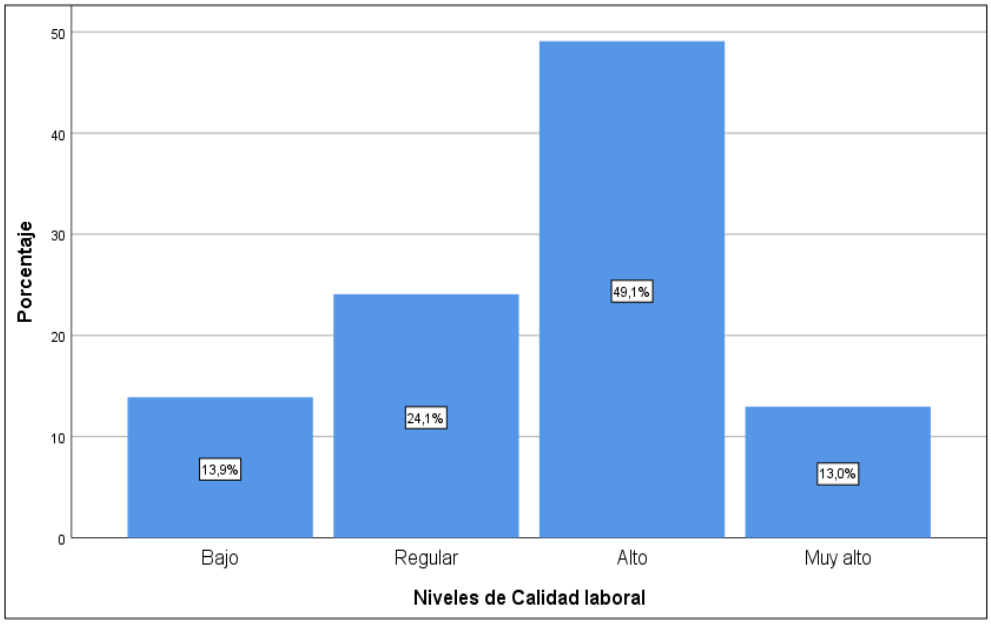


Figura 8. *Resultados de la dimensión: Calidad laboral de la variable desempeño laboral.*

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados de la tabla 12 y figura 8 se pudo apreciar que el 13,9% de los trabajadores afirman que existe un nivel bajo de calidad laboral en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, el 24,1% consideran que en la municipalidad existe un nivel regular de calidad laboral, el 49,1% de los trabajadores afirman que existe un nivel alto de calidad laboral y el 13% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto consideran que existe un nivel muy alto de calidad laboral en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

Estos resultados indicaron que el 38% de los trabajadores afirman que existe un nivel regular a bajo en la responsabilidad, atención y satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

Tabla 13

Dimensión: Economía laboral de la variable desempeño laboral.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	1,9
Bajo	19	17,6
Regular	34	31,5
Alto	45	41,7
Muy alto	8	7,4
Total	108	100,0

Nota: Elaboración propia.

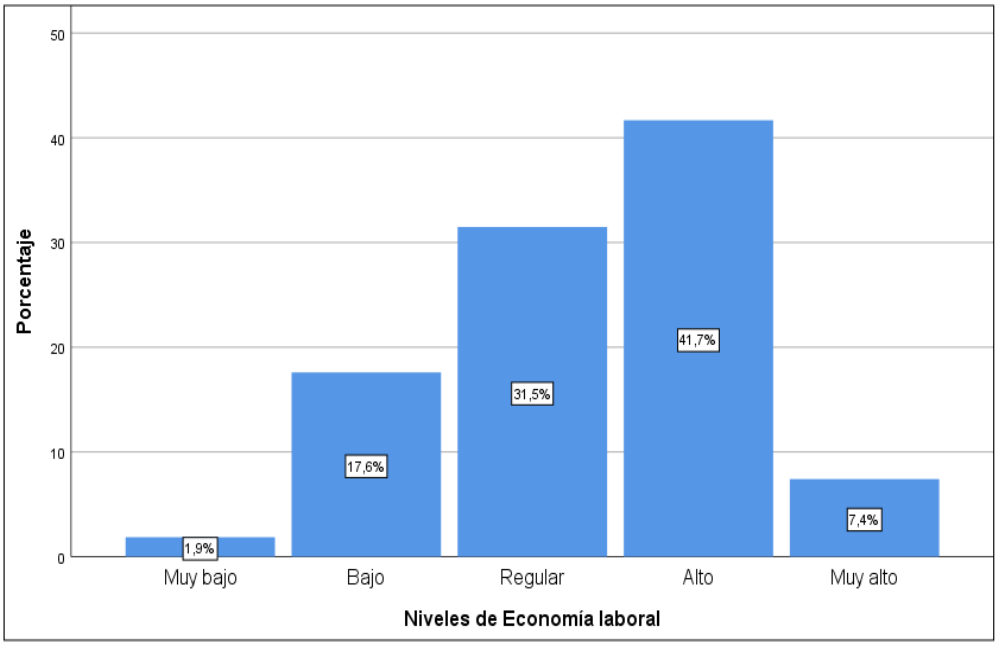


Figura 9. *Resultados de la dimensión: Economía laboral de la variable desempeño laboral.*

Análisis e interpretación

Según los resultados de la tabla 13 y figura 9 se pudo observar que el 1,9% de los trabajadores afirman que existe un nivel muy bajo de economía laboral en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, el 17,6% consideran que en la municipalidad existe un nivel bajo de economía laboral, el 31,5% afirman que existe un nivel regular de economía laboral, el 41,7% de los trabajadores afirman que existe un nivel alto de economía laboral y el 7,4% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto consideran que existe un nivel muy alto de economía laboral en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

Los resultados mostraron que el 51% de los trabajadores afirman que existe un nivel regular a muy bajo en la distribución física, en la asignación de recursos y presupuesto de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

4.6. PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.6.1 Prueba de normalidad

Hipótesis

H_0: Las muestras de las variables: gestión del conocimiento y desempeño laboral cumplen con el supuesto de normalidad en la distribución de los datos.

H_1: Las muestras de las variables: gestión del conocimiento y desempeño laboral, no cumplen con el supuesto de normalidad en la distribución de los datos.

Estadístico

Comprobación estadística de la hipótesis planteada:

Tabla 14

Pruebas de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	**gl**	**Sig.**	**Estadístico**	**gl**	**Sig.**
Gestión del conocimiento	0,062	108	0,200*	0,982	108	0,150
Desempeño laboral	0,060	108	0,200*	0,992	108	0,762

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Resultados del SPSS

Tabla 15

Rangos de correlación.

Valor	Significado
-1,00	Correlación negativa perfecta
De -0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
De -0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
De -0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
De -0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
De - 0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
De 0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
De 0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
De 0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
De 0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
De 0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1,00	Correlación positiva perfecta

Nota: Elaboración propia.

4.6.2 Hipótesis general

a) Formulación de la hipótesis nula (Ho) y alterna o investigación (Hi)

Hipótesis nula

Ho: La gestión del conocimiento no se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

Hipótesis alterna

H1: La gestión del conocimiento se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

b) Elección de la prueba estadística

Tabla 16

Correlaciones entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral.

		Gestión del conocimiento	Desempeño laboral
Gestión del conocimiento	Correlación de Pearson	1	0,607**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	108	108
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0,607**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	108	108

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

c) Conclusión

Considerando que el estadístico Rho de Pearson obtenido fue de 0,607 el cual indica la existencia de una correlación positiva moderada entre las variables de estudio y el valor de p=0,000 es menor a 0,05; concluye que la gestión del conocimiento se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

4.6.3 Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

a) Formulación de la hipótesis nula (Ho) y alterna o investigación (Hi)

Hipótesis nula

Ho: No existe relación significativa entre la variable gestión del conocimiento y la dimensión eficacia laboral de la variable desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

Hipótesis alterna

H1: Existe relación significativa entre la variable gestión del conocimiento y la dimensión eficacia laboral de la variable desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

b) Elección de la prueba estadística

Tabla 17

Correlaciones entre la dimensión eficacia laboral de la variable desempeño laboral y la variable gestión del conocimiento.

		Gestión del conocimiento	Eficacia laboral
Gestión del conocimiento	Correlación de Pearson	1	0,598**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	108	108
Eficacia laboral	Correlación de Pearson	0,598**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	108	108

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

Fuente: Resultados del SPSS

c) Conclusiones de las hipótesis específicas

Existe relación directa entre la dimensión eficacia laboral de la variable desempeño laboral y la variable gestión del conocimiento en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018. Considerando que el estadístico Rho de Pearson obtenido r = 0,598 el cual indica la existencia de una correlación positiva moderada y el valor de P o significancia bilateral es = 0,000 es menor a 0,05.

Hipótesis específica 2

a) Formulación de la hipótesis nula (Ho) y alterna o investigación (Hi)

Hipótesis nula

Ho: No existe relación significativa entre la variable gestión del conocimiento y la dimensión eficiencia laboral de la variable desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

Hipótesis alterna

H1: Existe relación significativa entre la variable gestión del conocimiento y la dimensión eficiencia laboral de la variable desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

b) Elección de la prueba estadística

Tabla 18

Correlaciones entre la dimensión eficiencia laboral de la variable desempeño laboral y la variable gestión del conocimiento.

		Gestión del conocimiento	Eficiencia laboral
Gestión del conocimiento	Correlación de Pearson	1	0,494**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	108	108
Eficiencia laboral	Correlación de Pearson	0,494**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	108	108

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

c) Conclusiones de las hipótesis específicas

Existe relación directa entre la dimensión eficiencia laboral de la variable desempeño laboral y la variable gestión del conocimiento en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018. Considerando que el estadístico Rho de Pearson obtenido r = 0,494 el cual indica la existencia de una correlación positiva moderada y el valor de P o significancia bilateral es = 0,000 es menor a 0,05.

Hipótesis específica 3

a) Formulación de la hipótesis nula (Ho) y alterna o investigación (Hi)

Hipótesis nula

Ho: No existe relación significativa entre la variable gestión del conocimiento y la dimensión calidad laboral de la variable desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

Hipótesis alterna

H1: Existe relación significativa entre la variable gestión del conocimiento y la dimensión calidad laboral de la variable desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

b) Elección de la prueba estadística

Tabla 19

Correlaciones entre la dimensión calidad laboral de la variable desempeño laboral y la variable gestión del conocimiento.

		Gestión del conocimiento	Calidad laboral
Gestión del conocimiento	Correlación de Pearson	1	0,621**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	108	108
Calidad laboral	Correlación de Pearson	0,621**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	108	108

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

c) Conclusiones de las hipótesis específicas

Existe relación directa entre la dimensión calidad laboral de la variable desempeño laboral y la variable gestión del conocimiento en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

Considerando que el estadístico Rho de Pearson obtenido r = 0,621 el cual indica la existencia de una correlación positiva moderada y el valor de P o significancia bilateral es = 0,000 es menor a 0,05.

Hipótesis específica 4

a) Formulación de la hipótesis nula (Ho) y alterna o investigación (Hi)

Hipótesis nula

Ho: No existe relación significativa entre la variable gestión del conocimiento y la dimensión economía laboral de la variable desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

Hipótesis alterna

H1: Existe relación significativa entre la variable gestión del conocimiento y la dimensión economía laboral de la variable desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

b) Elección de la prueba estadística

Tabla 20

Correlaciones entre la dimensión economía laboral de la variable desempeño laboral y la variable gestión del conocimiento.

		Gestión del conocimiento	Economía laboral
Gestión del conocimiento	Correlación de Pearson	1	0,468**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	108	108
Economía laboral	Correlación de Pearson	0,468**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	108	108

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

c) Conclusiones de las hipótesis específicas

Existe relación directa entre la dimensión economía laboral de la variable desempeño laboral y la variable gestión del conocimiento en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018. Considerando que el estadístico Rho de Pearson obtenido r = 0,468 el cual indica la existencia de una correlación positiva moderada y el valor de P o significancia bilateral es = 0,000 es menor a 0,05.

DISCUSIÓN

En esta sección desarrolla la triangulación comparativa de los resultados o hallazgos que se obtuvieron con los resultados de otros investigadores que se han citado y con el soporte teórico se han considerado en la fundamentación científica, para ello, lo que se ha buscado es responder al problema general mediante la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018?, para lo cual nuestra hipótesis general busca demostrar que la gestión del conocimiento se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

La investigación realizada es de tipo descriptiva correlacional, la población en la investigación estuvo conformada por 405 trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, con una muestra de 108 trabajadores. La recolección de los datos se realizó mediante la técnica de la encuesta, al mismo tiempo se utilizó dos

cuestionarios para determinar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

De acuerdo a los resultados, se observa que el 1,9% de trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto afirman que el nivel de gestión del conocimiento de la municipalidad es bajo, el 30,6% afirman que existe un nivel regular en la gestión del conocimiento de la municipalidad, el 52,8% afirman que existe un nivel alto en la gestión del conocimiento de la municipalidad y el 14,8% afirman que el nivel de gestión del conocimiento de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto es muy alto.

Así mismo se observa que el 32,5% de los trabajadores administrativos afirman que la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto muestra un nivel regular a bajo en la creación del conocimiento, transferencia y almacenamiento del conocimiento y en la aplicación y uso del conocimiento. De igual modo, podemos visualizar que el 1,9% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto muestran un nivel muy bajo de desempeño laboral, el 13% muestran un nivel bajo de desempeño laboral, el 38,9% de los trabajadores afirman que existe un nivel regular de desempeño

laboral en la municipalidad, el 38,9% afirman que existe un nivel alto de desempeño laboral en la municipalidad y el 7,4% de los trabajadores afirman que en la municipalidad existe un nivel muy alto de desempeño laboral. En estos resultados se observa que un 53,8% de trabajadores afirman que existe un nivel regular a muy bajo en la eficacia laboral, la eficiencia laboral, la calidad laboral y la economía laboral de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

Encontramos a Ramos (2016) que determina que existe un nivel de correlación alta (r =0,849**) entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral, esto quiere decir que, a mayores valores de gestión del conocimiento, existirán mayores niveles de desempeño laboral.

Por otra parte, encontramos a Véliz (2017) que concluye afirmando que existe evidencia significativa para afirmar que: se demuestra, con respecto la hipótesis general, la correlación Rho Spearman de 0,836 que indica que existe relación positiva entre las variables; es decir, la gestión del conocimiento se relaciona significativamente con el desempeño laboral según el personal de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, Lima, 2016.

CONCLUSIONES

PRIMERO

Existe una relación directa (p = 0,000) entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018. Asimismo, el Rho de Pearson obtenido es de 0,607 que evidencia una correlación positiva moderada entre ambas variables estudiadas.

SEGUNDO

Existe una relación directa (p = 0,000) entre la gestión del conocimiento y la dimensión eficacia laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018. El Rho de Pearson obtenido es de r = 0,598 evidenciando la existencia de una correlación positiva moderada.

TERCERO

Existe una relación directa (p = 0,000) entre la gestión del conocimiento y la dimensión eficiencia laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

Asimismo, se tiene un Rho de Pearson de 0, 494 que evidencia la existencia de una correlación positiva moderada entre la variable y dimensión estudiada.

CUARTO

Existe una relación directa (p = 0,000) entre la gestión del conocimiento y la dimensión calidad laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018. Asimismo, se tiene un Rho de Pearson de 0, 621 que evidencia la existencia de una correlación positiva moderada entre la variable y dimensión estudiada.

QUINTO

Existe una relación directa (p = 0,000) entre la gestión del conocimiento y la dimensión economía laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018. Asimismo, se tiene un Rho de Pearson de 0, 468 que evidencia la existencia de una correlación positiva moderada entre la variable y dimensión estudiada.

RECOMENDACIONES

PRIMERO

Establecer un proceso formal de inducción en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, para dar a conocer los objetivos, visión, la misión y los valores de la municipalidad, de tal manera que se pueda gestionar el conocimiento de manera adecuada y eficiente.

SEGUNDO

Desarrollar talleres de integración a fin de un mejor conocimiento entre todos los trabajadores que coadyuve a un desempeño laboral más eficiente en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

TERCERO

Se sugiere garantizar la continuidad de las recomendaciones anteriores, a fin de no caer en soluciones inmediatas pero inconstantes. También se debería implementar un programa de incentivos laborales que muevan a los trabajadores de la municipalidad a realizar el trabajo con más compromiso e identificación institucional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asociación para la Administración/Gestión de Operaciones. (2012). *Modelo de Competencias del Administrador/Gestor de Cadena de Suministro de APICS. Organización que provee educación, certificación, y oportunidades de desarrollo de carrera a los profesionales en la cadena de suministro a nivel mundial.* Recuperado de http://www.apics.org/docs/careersdevelopment/10273_scmcompetencymodelspanishtranslationnodots.pdf?Status=Master

Becerra, C. (2017). *Influencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral en la Agencia Andrés Avelino Cáceres de Caja Sullana, Arequipa 2016* (Tesis de titulación). Universidad Católica de Santa María. Recuperado de http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6055/53.0858.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bedoya, E. (2005). *La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitiva* (Tesis de titulación). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima- Perú.

Casa, M. (2015). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015* (Tesis de maestría). Universidad Nacional José María Arguedas.

Cartaya, A. (2009). *Capital Humano hacia un sistema de gestión en la empresa.* Cuba: Editora Política.

Carrasco, S. (2016). *Metodología de la Investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación.* Lima: Editorial San Marcos.

CEPAL, (2006). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Clemente, L. (2015). *El desempeño laboral y la eficiencia de gestión del personal administrativo en la municipalidad distrital de Anchonga, provincia de Angaraes, región Huancavelica - periodo 2013* (Tesis de titulación). Universidad Nacional de Huancavelica, Perú.

Chiavenato, I. (2009*). Gestión de talento humano*. (3ra edición). México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.

Choque, C. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2015* (Tesis de titulación). Universidad Nacional de Moquegua, Moquegua-Perú.

Coello, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)* (Tesis de titulación). Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Davis, K. y Newtrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo. comportamiento organizacional.* México: Me Graw-Hill.

Delgado, S. y Ena, B. (2011). *Recursos humanos.* (4ta. edición). Administración y Finanzas. Madrid, España: Ediciones Paraninfo.

Díaz, I. y Gaviria, K. (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II -2 Tarapoto, Abril – Julio 2013* (Tesis de titulación). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.

Dolan, S. L., Valle, R., Jackson, S. E., y Schuler, R. S. (2007). *La gestión de los recursos humanos.* (3ra ed.). España, España: Mc Graw Hill.

Gibson, J., Ivancevich, J. y Donelly, J. (2001). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos.* (10ª ed.). Santiago de Chile: McGraw-Hill Interamericana.

Hernández, J. (2016). *Relación de la gestión del talento humano con el desempeño laboral en la empresa Hidrandina S.A. Cajamarca, 2016*. (Tesis de titulación). Universidad Privada del Norte. Perú.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación.* (Sexta edición). México: Editorial McGraw-Hill.

Inca, K. (2015). *Gestión del Talento Humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.* (Tesis de titulación). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú.

Jiménez, R. (2012). *La evaluación del desempeño de los servidores públicos de carrera administrativa y el desempeño organizacional de las corporaciones autónomas regionales de Colombia*. Tesis. Universidad Nacional de Colombia, Sede Manizales. Colombia.

López, E. (2012). *El sistema de gestión del talento humano y su incidencia en el rendimiento laboral en la coordinación Zona 3 Planta Central del Ministerio de Inclusión Económica y Social*. (Tesis de titulación). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Marcillo, N. (2014). *Modelo de Gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del Sur de Manabí.* (Tesis de titulación). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.

Mora, C. (2012). *Gestionar el talento humano es sumamente importante.* Recuperado de http://www.camova.com/articulo/gestionar-el-talento-humano-es-sumamente-importante

Munch, L. (2010). *Administración del capital humano.* Reimpresión. México: Editorial Trillas.

Oscco, H. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de*

Pacucha – Andahuaylas – Apurímac, 2014. (Tesis de titulación). Universidad Nacional José María Arguedas, Apurímac.

Pérez, D., Pineda, J. y Rosales De Bonilla, E. (2011). *Propuesta de un modelo de gestión de personal para fortalecer el desempeño laboral en el Centro de Atención a ancianos Asilo Sara Zaldívar, Dependencia del Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos (ISRI), ubicado en el Departamento de San Salvador.* (Tesis de titulación). Universidad de El Salvador, El Salvador.

Pérez, J. y Verastegui, A. (2013). *Propuesta motivacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur – Caso Avícola Vera E.I.R.L. - 2012.* (Tesis de titulación). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.

Reyes, M. (2014). *Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes.* (Tesis de titulación). Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción, Guatemala.

Robbins, s. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional.* (13era Edición). México: Editorial Pearson Prentice Hall.

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración.* (10ma Edición). México: Editorial Pearson Educación. Prentice Hall.

Salas, R. (2005). *La evaluación en la educación superior contemporánea.* San francisco de Macoris: (Segunda edición).

Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral.* Tesis. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango.

Torres, C. B. (2007). *Introducción a la Administración de las organizaciones*. Colombia: Pearson Educación de México S.A.

ANEXOS

Anexo 1

CUESTIONARIOS

Cuestionario sobre la gestión del conocimiento

EDAD	SEXO		MODALIDAD DE CONTRATO				TIEMPO DE SERVICIOS				CONDICIÓN LABORAL	
	1	2	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
	1. Femenino 2. Masculino		**1.** D.L. 276 **2.** D.L. 1057 **3.** D.L. 276 Inversiones **4.** Locación de servicios				1. 0 a 1 año 2. 1 a 2 años 3. 2 a 3 años 4. Más de 3 años				1. Nombrado 2. Contratado	

INSTRUCCIONES:

1. Favor de responder cada ítem marcando con un aspa (X) la opción de respuesta que mejor describa su situación, a fin de tener una mejor comprensión del tema de estudio.
2. Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto, NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.
3. No debe quedar ningún Ítem sin ser respondido.
4. Responda con sinceridad, este cuestionario es estrictamente confidencial y solo con fines académicos.

DIMENSIONES	ÍTEMS	RESPUESTAS				
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
ADQUISICIÓN DEL CONOCIMIENTO	1. Participa usted proponiendo ideas en la elaboración de los documentos institucionales en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.					
	2. Conoce y hace suyo los valores institucionales que propone la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.					
	3. Se capacita en el uso de las tecnologías de la información y comunicación.					
	4. Se preocupa por investigar o conocer los temas referentes para una mejor labor en el desempeño de sus funciones.					
	5. Realiza una selección de la información más conveniente para el ejercicio de sus labores en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.					
	6. Hace uso de estrategias para diferenciar información positiva para una mejor gestión de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.					
	7. Organiza sus conocimientos buscando mejorar el trabajo en equipo.					

	8. Interpreta lo aprendido para buscar resolver situaciones problemáticas en su desempeño.					
TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO	9. En la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto existen ambientes que favorezcan el aprendizaje laboral.					
	10. Hace uso de aplicaciones tecnológicas para almacenar información.					
	11. Imparte a sus compañeros su experiencia y conocimientos laborales.					
	12. Considera que existe buenas relaciones laborales entre los funcionarios y servidores en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.					
	13. Existe una comunicación asertiva entre el personal y los usuarios.					
	14. Considera usted que se promueve el trabajo en equipo entre los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.					
	15. Considera que los funcionarios motivan a los trabajadores a través del aprendizaje de nuevos conocimientos, el desarrollo personal y logro de los objetivos.					
	16. Hace uso de computadoras para comunicarse y transferir información que mejore la gestión administrativa y el desempeño laboral.					
APLICACIÓN Y USO DEL CONOCIMIENTO	17. Aplica los conocimientos adquiridos para optimizar su desempeño laboral.					
	18. Aplica sus conocimientos para resolver problemas que se generan dentro de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.					
	19. Participa usted en acciones de mejora en la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.					
	20. Considera usted que el personal administrativo realiza sus actividades habiéndose preparado convenientemente.					
	21. Promueve entre sus compañeros el trabajo colaborativo acogiendo sus aportes laborales.					
	22. Se siente identificado con la labor que realiza en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.					
	23. Acoge con buena predisposición los consejos de sus pares y directores.					
	24. Se realiza un adecuado monitoreo y supervisión de la utilidad de los conocimientos aprendidos en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.					

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN AL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Cuestionario para medir el desempeño laboral

EDAD	SEXO		MODALIDAD DE CONTRATO				TIEMPO DE SERVICIOS				CONDICIÓN LABORAL	
	1	2	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
	3. Femenino 4. Masculino		**5.** D.L. 276 **6.** D.L. 1057 **7.** D.L. 276 Inversiones **8.** Locación de servicios				5. 0 a 1 año 6. 1 a 2 años 7. 2 a 3 años 8. Más de 3 años				3. Nombrado 4. Contratado	

INSTRUCCIONES:

1. Favor de responder cada ítem marcando con un aspa (X) la opción de respuesta que mejor describa su situación, a fin de tener una mejor comprensión del tema de estudio.
2. Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto, NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.
3. No debe quedar ningún Ítem sin ser respondido.
4. Responda con sinceridad, este cuestionario es estrictamente confidencial y solo con fines académicos.

DIMENSIONES	ÍTEMS	RESPUESTAS				
		Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Eficacia laboral	1. El trabajo realizado por la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto con eficacia, aporta en el logro de los objetivos de la Institución.					
	2. Existe un espíritu de trabajo eficaz en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto para el logro de los objetivos institucionales.					
	3. La Municipalidad Provincial Mariscal Nieto promueve una actitud de compromiso con la institución.					
	4. La Municipalidad Provincial Mariscal Nieto innova nuevas ideas de trabajo.					
	5. La Municipalidad Provincial Mariscal Nieto plantea el trabajo con efectividad y compromiso.					
	6. La Municipalidad Provincial Mariscal Nieto trabaja de manera efectiva y eficiente.					
Eficiencia laboral	7. La Municipalidad Provincial Mariscal Nieto es productiva.					
	8. La productividad que realiza la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto es un desafío interesante para la realización del personal.					

	9. La Municipalidad Provincial Mariscal Nieto promueve la competencia de sus colaboradores para ser más eficientes.					
	10. La Municipalidad Provincial Mariscal Nieto orienta adecuadamente el desarrollo de las competencias de los trabajadores.					
	11. La Municipalidad Provincial Mariscal Nieto propicia el liderazgo en sus trabajadores.					
	12. Las tareas que asignan las autoridades de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto a los trabajadores, lo hacen con el ejemplo.					
Calidad laboral	13. La Municipalidad Provincial Mariscal Nieto cumple con responsabilidad las actividades propias de la institución.					
	14. La Municipalidad Provincial Mariscal Nieto realiza sus actividades de manera responsable.					
	15. La Municipalidad Provincial Mariscal Nieto cumple y atiende a sus trabajadores.					
	16. La Municipalidad Provincial Mariscal Nieto presta atención suficiente al trabajo realizado por el personal.					
	17. Los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto están satisfechos con la labor que realizan.					
	18. Los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto se sienten satisfechos con el trato de sus jefes inmediatos.					
Economía laboral	19. La distribución física de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto facilita la realización de las actividades laborales.					
	20. Los canales de distribución económica de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto permiten la realización de proyectos personales de los trabajadores.					
	21. La Municipalidad Provincial Mariscal Nieto ofrece los recursos necesarios para la realización adecuada del trabajo en la Institución.					
	22. Los recursos que utiliza la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto le permite cumplir con sus actividades laborales.					
	23. El presupuesto asignado a la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto es suficiente para cumplir con las actividades laborales.					
	24. La Municipalidad Provincial Mariscal Nieto asigna el presupuesto necesario a las dependencias administrativas de la entidad para que realicen su trabajo adecuadamente.					

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN AL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.