



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA
CALIDAD DE ATENCION BRINDADA POR LOS TRABAJADORES EN
LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO, 2015**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

CORTEZ HUAMANI SHERLEY BRIGITTE

ASESOR:

Dr. RODRÍGUEZ FIGUEROA JOSÉ JORGE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

Año 2015

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Figueroa Rodríguez, José Jorge
PRESIDENTE

Dr. Arce Álvarez Edwin
SECRETARIO

Dr. León Espinoza Lessner Augusto
VOCAL

Perú, Lima, 9 Diciembre del 2015

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación primero a Dios, por ser guía en los momentos más difíciles, segundo a mis padres por darme la oportunidad de convertirme en profesional, a mis hermanos por el impulso y apoyo moral. Mi esfuerzo y dedicación va dirigido para cada uno de ellos.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a cada una de las personas que hizo posible la realización del presente proyecto de investigación. A Dios, a mi abuelita Bacilia, a mis padres, mis hermanos, mi familia por contribuir de manera grata conmigo. A los grandes docentes por el tiempo y la disposición brindada. A la municipalidad de Carabaylo por permitirme realizar las encuestas así como también a todas aquellas personas que contribuyeron con sus opiniones.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Sherley Brigitte Cortez Huamani con DNI N° 71542281, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que la tesis titulada “INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA CALIDAD DE ATENCION BRINDADA POR LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO, 2015” y toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 09 de diciembre del 2015

Sherley Brigitte Cortez Huamani

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Influencia de la gestión del conocimiento en la calidad de atención brindada por los trabajadores en la Municipalidad de Carabaylo, 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Sherley Brigitte Cortez Huamani

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	5
PRESENTACIÓN	6
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Trabajos Previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	15
1.4. Formulación del problema.....	17
1.5. Justificación del estudio	17
1.6. Objetivos	19
1.7. Hipótesis	19
II. MÉTODO.....	20
2.1. Diseño de la investigación.....	20
2.2. Variables, operalización	21
2.3. Población y muestra.....	24
2.5. Métodos de análisis de datos.....	26
2.6. Aspectos Éticos.....	27
III. RESULTADOS	28

3.1. Prueba de Normalidad	28
3.2. Prueba de Hipótesis.....	28
3.4. Análisis Explicativo.....	34
IV. DISCUSIÓN.....	36
4.1. Discusión del problema	36
4.2. Discusión respecto al objetivo.....	37
V. CONCLUSIONES.....	40
VI. RECOMENDACIONES	42
VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	43
ANEXO N°01: INSTRUMENTO.....	46
ANEXO N° 02: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	48
ANEXO N°03: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	49

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión del conocimiento en la calidad de atención brindada por los trabajadores de la municipalidad de Carabayllo, 2015. Para ello, se realizó una investigación descriptiva - explicativa donde la población de estudio estuvo conformada por 135 Contribuyentes que se encuentran en un proceso administrativo activo dentro de la Subgerencia de Fiscalización Administrativa, y una muestra de 100 Contribuyentes. La técnica e instrumento utilizados para la recolección de datos fue la encuesta y el cuestionario conformado por 40 preguntas en la escala de Likert. El instrumento se validó a través de la técnica de Juicio de experto y su confiabilidad se realizó a través del coeficiente de alfa de Cronbach. Se utilizó la herramienta del IBM SPSS statistics 20 para el procesamiento de los datos. Para medir la correlación de las variables se utilizó la prueba estadística de Pearson. Finalmente se aceptó la hipótesis de investigación: La gestión del conocimiento influye en la calidad de atención brindada por los trabajadores de la Municipalidad de Carabayllo.

Palabras Clave: *Gestión del conocimiento, Calidad de atención.*

ABSTRACT

The present research had as general objective to determine the influence of knowledge management on the quality of care provided by workers of the municipality of Carabayllo, 2015. For this, a descriptive study was conducted - Explanatory where the study population was comprised of 135 Contributors who are in an active administrative process within the Deputy of Administrative Oversight, and a sample of 100 Contributors. The techniques and instruments used for data collection was the survey and questionnaire comprised of 40 questions on the Likert scale. The instrument was validated through the technique of expert judgment and reliability was performed using Cronbach's alpha coefficient. IBM SPSS tool statistics 20 for processing the data is used. To measure the correlation of variables Pearson statistical test was used. Finally the research hypothesis was accepted: Knowledge management influences the quality of care provided by workers of the Municipality of Carabayllo

Keywords: Knowledge management, quality care.