



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión del conocimiento y cultura organizacional en los  
colaboradores del área de protección al consumidor –

INDECOPI 2014

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR (ES):**

Br. Karin Jackelyne Bardales Sánchez

Br. Jackeline Andrea Guevara Blanco

**ASESOR:**

M.Sc. Abner Chávez Leandro

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales y médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del talento humano

**PERÚ - 2015**

**PÁGINA DEL JURADO**

.....  
Mgtr. Emil Beraún Beraún  
**Presidente**

.....  
Mgtr. Oriana Rivera Lozada  
**Secretario**

.....  
M.Sc. Abner Chávez Leandro  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación lo dedicamos a nuestros padres, por su apoyo y por ser nuestra guía y ejemplo.

## **Agradecimiento**

A todas las personas que nos han ayudado de forma incondicional, a los colaboradores del área de protección al consumidor–INDECOPI 2014, al Dr. Jorge Diaz Dumot por su apoyo durante la realización de la presente investigación.



## Declaratoria de Autenticidad

Nosotros, Karin Jackelyne Bardales Sánchez y Jackeline Andrea Guevara Blanco, estudiantes del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificados con DNI 42153210 y 40899098 respectivamente, con la tesis titulada “Gestión del conocimiento y cultura organizacional en los colaboradores del área de protección al consumidor– INDECOPI 2014”.

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de la información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de enero de 2015

Karin Jackelyne Bardales Sanchez  
DNI N.º 42153210

Jackeline Andrea Guevara Blanco  
DNI N.º 40899098

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presentamos la Tesis titulada: “Gestión del conocimiento y cultura organizacional en los colaboradores del área de protección al consumidor– INDECOPI 2014”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos:

Capítulo I se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis.

Capítulo II se presenta las variables en estudio, la Operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos.

Capítulo III se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis.

Capítulo IV está dedicado a la discusión de resultados.

Capítulo V está refrendado las conclusiones de la investigación.

Capítulo VI se fundamenta las recomendaciones.

Capítulo VII se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

## Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes	14
1.1.1 A nivel Internacional	14
1.1.2 A nivel nacional	15
1.2 Bases Teóricas de Gestión del Conocimiento y Cultura Organizacional	18
1.2.1 Conceptualización de gestión del conocimiento	18
1.2.2 Conceptualización de Cultura Organizacional	28
1.2.3 Marco conceptual	42
1.3. Justificación	45
1.3.1. Justificación metodológica	45
1.3.2. Justificación epistemológica	45
1.3.3. Justificación teórica	46
1.3.4. Justificación legal	47
1.4. Problema	47
1.5. Hipótesis	51
1.6. Objetivos	52
<b>CAPÍTULO II MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1 Variables	55

2.2 Operacionalización de variables	55
2.3 Metodología	55
2.4 Tipo de estudio	56
2.5 Diseño	56
2.6 Población, muestra, muestreo	57
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	58
2.8 Métodos de análisis de datos	60
2.9 Aspectos éticos	63
<b>CAPÍTULO III RESULTADOS</b>	<b>64</b>
<b>CAPÍTULO IV DISCUSIÓN</b>	<b>73</b>
<b>CAPÍTULO V CONCLUSIONES</b>	<b>78</b>
<b>CAPÍTULO VI RECOMENDACIONES</b>	<b>81</b>
<b>CAPÍTULO VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>83</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>88</b>
Anexo 1. Matriz de Consistencia	
Anexo 2. Instrumentos	
Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	
Anexo 4. Base de datos	
Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman	

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable Gestión del Conocimiento y Cultura Organizacional	55
Tabla 2	Población	57
Tabla 3	Relación de Validadores	61
Tabla 4	Confiabilidad cuestionario Gestión del Conocimiento	62
Tabla 5	Confiabilidad cuestionario Cultura Organizacional	62
Tabla 6	La gestión del conocimiento y la cultura organizacional	65
Tabla 7	La creación del conocimiento y la cultura organizacional	66
Tabla 8	La transferencia del conocimiento y la cultura organizacional	67
Tabla 9	La aplicación del conocimiento y la cultura organizacional	68
Tabla 10	Correlación creación del conocimiento y la cultura organizacional	69
Tabla 11	Correlación transferencia del conocimiento y la cultura organizacional	70
Tabla 12	Correlación aplicación del conocimiento y la cultura organizacional	71
Tabla 13	Correlación gestión del conocimiento y la cultura organizacional	72

## Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	La gestión del conocimiento y la cultura organizacional	65
Figura 2	La creación del conocimiento y la cultura organizacional	66
Figura 3	La transferencia del conocimiento y la cultura organizacional	67
Figura 4	La aplicación del conocimiento y la cultura organizacional	68

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general de determinar la relación existe entre la gestión del conocimiento y la cultura organizacional en los colaboradores del área de protección al consumidor– INDECOPI 2014, la población de la presente investigación, estuvo conformada por 161 colaboradores; la muestra censal consideró toda la población; en los cuales se han empleado la variable: Gestión del Conocimiento y el Cultura Organizacional.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Gestión del Conocimiento, el cual estuvo constituido por 16 preguntas en la escala de Likert (totalmente en desacuerdo, parcialmente en desacuerdo, poco de acuerdo, medianamente de acuerdo, totalmente de acuerdo) y el Cuestionario sobre Cultura Organizacional, el cual estuvo constituido por 39 preguntas, en la escala de Likert (totalmente en desacuerdo, desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo), que brindaron información acerca de la Gestión de Conocimiento y la Cultura Organizacional, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye en que existe evidencia para afirmar que: La gestión del conocimiento se relaciona significativamente con la cultura organizacional en los colaboradores del área de protección al consumidor– INDECOPI 2014; habiéndose encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.708, lo que representó una alta asociación entre las variables.

**Palabras clave:** Gestión del Conocimiento y Cultura Organizacional

## Abstract

The present study was overall aim of determining the relationship between knowledge management and organizational culture on employees from the consumer- protection INDECOPI 2014, the population of this research consisted of 161 employees; census shows the population considered; in which they have used variable: Knowledge Management and Organizational Culture.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for purpose non-experimental design correlational level cross section, which collected information on a specific period, which was developed to implement the instruments: Questionnaire Knowledge Management, which consisted of 16 questions on the scale Likert (strongly disagree, somewhat disagree, somewhat agree, moderately agree, strongly agree) and Questionnaire on organizational culture, which consisted of 39 questions, the Likert scale (strongly disagree, disagree, neither agree nor disagree, agree, strongly agree), who provided information about Knowledge Management and Organizational Culture, through evaluating its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is evidence for claims that: Knowledge management is significantly related to organizational culture on employees from the consumer- protection INDECOPI 2014; having found a Spearman Rho correlation coefficient of 0.708, which represented a high association between variables.

**Key words:** Knowledge Management and Organizational Culture