



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**LINEAMIENTOS PARA EL DESEMPEÑO
GERENCIAL Y LAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN
DEL CONOCIMIENTO EN LAS GERENCIAS DE
LÍNEA DE LA SEDE CENTRAL DE ESSALUD, 2013**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO PROFESIONAL DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. RAÚL VALDIVIEZO LÓPEZ

ASESOR:

Dr. JORGE RAFAEL DÍAZ DUMONT

SECCIÓN

CIENCIAS EMPRESARIALES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

PERÚ - 2014

Dra. Galia Lescano López
Presidente

Mgtr. Jacqueline Salinas Mariñas
Secretaria

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont
Vocal

Dedicatoria:

A Dios - Padre Eterno, creador infinito de todo cuanto existe, por haberme brindado la vida y conocer su verdad universal.

Con sincero cariño a mi esposa Clorinda, mis hijos María y Luis, a mis queridos padres Segundo y Josefa, quienes con mucho amor siempre me inspiraron para conquistar logros académicos.

Agradecimiento

Mi sincera gratitud al Director de la Maestría de Gestión Pública de la “Universidad César Vallejo” y a todos los docentes que me dieron su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante los estudios de la Maestría, al Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont y al Dr. Carlos del Castillo Guardamino, quienes me ayudaron para el desarrollo de ésta investigación.

Mi agradecimiento a los funcionarios de las gerencias de línea de la Sede Central del Seguro Social de Salud “ESSALUD”, por las facilidades brindadas y apoyo durante el desarrollo de la presente investigación.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, RAUL VALDIVIEZO LOPEZ, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 07616194, con la tesis titulada “LINEAMIENTOS PARA EL DESEMPEÑO GERENCIAL Y LAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS GERENCIAS DE LÍNEA DE LA SEDE CENTRAL DE ESSALUD, 2013”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He 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 fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Los Olivos 29 de marzo 2014

Firma.....

Nombres y apellidos: RAUL VALDIVIEZO LOPEZ

DNI: 07616194

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: Lineamientos para el desempeño gerencial y las prácticas de gestión del conocimiento en las gerencias de línea de la sede central de ESSALUD, 2013; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Gestión Pública.

El documento consta de cuatro capítulos. El Primer Capítulo está relacionado con el Problema de la investigación y está constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos. El Segundo Capítulo se refiere exclusivamente al marco teórico que sustenta la investigación. El Tercer Capítulo define todo el Marco Metodológico mediante la hipótesis de la Investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Cuarto Capítulo está referido a los Resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión.

Finalmente se definen las conclusiones, sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los Anexos.

Índice	Págs.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Anexos	ix
Lista de Tablas	x
Lista de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	17
1.2. Formulación del problema	19
1.3. Justificación	20
1.4. Limitaciones	22
1.5. Antecedentes	23
1.6. Objetivos	25
1.6.1. General	25
1.6.2. Específicos	26

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Base teórica de la variable lineamientos para el desempeño gerencial	28
2.1.1. Definición	28
2.1.2. Administración	28
2.1.3. Gerencia	40
2.1.4. Dimensiones	48

2.2.	Bases teóricas de la variable gestión del conocimiento	58
2.2.1.	Definición de la gestión del conocimiento	58
2.2.2.	Dimensiones	60
2.3.	Definición de Términos Básicos	63
2.3.1.	Conceptos de la gestión del conocimiento	63

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1.	Hipótesis	79
3.2.	Variables	79
3.2.1.	Definición conceptual	80
3.2.2.	Definición operacional	80
3.3.	Metodología	81
3.3.1.	Tipo de estudio	81
3.3.2.	Diseño	81
3.4.	Población y muestra	82
3.5.	Método de investigación	83
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	84
3.7.	Métodos de análisis de datos	87

CAPÍTULO IV: RESULTADO

4.1.	Resultados descriptivos	93
4.2.	Prueba de hipótesis general y específica	97
4.3.	Discusión	101

CONCLUSIONES	107
---------------------	-----

SUGERENCIAS	108
--------------------	-----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	111
-----------------------------------	-----

ANEXOS

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 Spearman

Índice de Tablas

Pág.

Tabla 1.	Niveles de la Administración General	45
Tabla 2.	Etapas de Adquisición del Conocimiento	65
Tabla 3.	Operacionalización de la variable: Lineamientos para el Desempeño gerencial	80
Tabla 4.	Operacionalización de la variable: Gestión del Conocimiento	81
Tabla 5.	Ficha Técnica del Instrumento CLDG	86
Tabla 6.	Ficha Técnica del Instrumento CGC	87
Tabla 7.	Validez del Instrumento	88
Tabla 8.	Confiabilidad del Instrumento Cuestionario de Lineamientos para el Desempeño Gerencial	89
Tabla 9.	Confiabilidad del Instrumento Cuestionario de Gestión del Conocimiento	90
Tabla 10:	Lineamientos para el Desempeño gerencial y las Prácticas de Gestión del Conocimiento	93
Tabla 11.	Lineamientos para el Desempeño gerencial y las Prácticas de Creación del Conocimiento	94
Tabla 12.	Lineamientos para el Desempeño gerencial y las Prácticas de Transferencia del Conocimiento	95
Tabla 13.	Lineamientos para el Desempeño Gerencial y las Prácticas de Aplicación del Conocimiento	96
Tabla 14.	Correlación de Lineamientos para el Desempeño Gerencial y las Prácticas de Gestión del Conocimiento.	97
Tabla 15.	Correlación de Lineamientos para el Desempeño Gerencial y las Prácticas de Creación del Conocimiento.	98
Tabla 16.	Correlación de Lineamientos para el Desempeño Gerencial y las Prácticas de Transferencia del Conocimiento.	99
Tabla 17.	Correlación de Lineamientos para el Desempeño Gerencial y las Prácticas de Aplicación del Conocimiento.	100

Índice de Figuras

Págs.

Figura 1.	El Proceso Administrativo según Henri Fayol	33
Figura 2.	Énfasis de las funciones gerenciales de acuerdo al nivel Organizacional de los Gerentes.	45
Figura 3.	La Organización como Sistema Abierto	49
Figura 4.	Los seis pasos del proceso de planeación	55
Figura 5.	Política de Modernización de la Gestión Pública	77
Figura 6.	Lineamientos para el Desempeño Gerencial y las Prácticas de Gestión del Conocimiento.	93
Figura 7.	Lineamientos para el Desempeño Gerencial y las Prácticas de Creación del Conocimiento.	94
Figura 8.	Lineamientos para el Desempeño Gerencial y las Prácticas de Transferencia del Conocimiento.	95
Figura 9.	Lineamientos para el Desempeño Gerencial y las Prácticas de Aplicación del Conocimiento.	96

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre los lineamientos para el desempeño gerencial y las prácticas de gestión del conocimiento en las gerencias de línea de la Sede Central de ESSALUD en el año 2013, la población investigada fue de 215 funcionarios, de las cuales se tomo una muestra de 138 servidores públicos, teniendo como variables de estudio a los Lineamientos para el Desempeño Gerencial y Gestión del Conocimiento.

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 transeccional, que recogió la información en un período específico, la cual se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de lineamientos para el desempeño gerencial, el cual estuvo constituido por 25 preguntas en la escala de Likert (Muy Insatisfecho, Insatisfecho, Indiferente, Satisfecho, Muy Satisfecho) y el Cuestionario sobre 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), que brindaron información acerca de los lineamientos para el desempeño gerencial y la gestión del conocimiento, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que existe una relación significativa entre los lineamientos para el desempeño gerencial y las prácticas de gestión del conocimiento en las gerencias de línea de la sede central de ESSALUD en el año 2013, siendo el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.867, teniendo una asociación alta y significativa, encontrando que para un nivel regular de la gestión del conocimiento el 68.1% de sus funcionarios considera a los lineamientos de desempeño gerencial en un nivel regular.

Palabras claves: Lineamientos para el Desempeño Gerencial y la Gestión del Conocimiento

Abstract

The present study had the general objective, determine the relationship between the guidelines for management performance and practices of knowledge management in the Management of Line Headquarters ESSALUD in 2013, The population was 215 officers the sample of 138, in which the variable have been used: Guidelines for Management Performance and Knowledge Management .

The method used in the research was the hypothetical -deductive. This research used for its purpose the non-experimental correlational level transeccional court, which collected information on a specific period , which was developed to apply the tools: Questionnaire Guidelines for Management Performance, which consisted of 25 questions Likert scale (Very Dissatisfied, Dissatisfied, Neutral, Satisfied, Very Satisfied) and Questionnaire on Knowledge Management which consisted of 16 questions in Likert scale (Strongly Disagree, Somewhat disagree , somewhat agree, mildly agree, strongly agree), which provided information about the Guidelines for Performance Managers and Knowledge Management, through the evaluation of its different dimensions , the results are presented graphically and textually .

The research concluded that there is evidence to say that: There is a significant relationship between the guidelines for management performance and practices of knowledge management line Managements of Line Headquarters ESSALUD in 2013, being the coefficient of Spearman Rho correlation of 0.867, having a highly significant association, finding that for a regular level of knowledge management 68.1% of its officials considered the guidelines for management performance on a regular level.

Keywords: Guidelines for Managers Performance and Knowledge Management

Introducción

Es importante indicar que el conocimiento es un hecho social que surge del ser humano y solamente es útil cuando puede ser aplicado en toda actividad o función que desarrollen las personas, en especial aquellas, quienes son funcionarios o directivos de las organizaciones, sean éstas públicas o privadas; siendo que la gestión del conocimiento es la habilidad de capturar o incrementar lo que los empleados y funcionarios conocen, con el fin de compartir eficacias, crear productos o innovar en servicios; lo que permite igualmente medir que tanto el desempeño funcional, sigue los lineamientos trazados en las instituciones, lo cual implica optimizar cada uno de los procesos involucrados.

Justamente la importancia de la presente investigación está en establecer la relación que existe entre los lineamientos para el desempeño gerencial y la gestión del conocimiento en los funcionarios de las Gerencias de Línea de la Sede Central de ESSALUD, en sus distintas dimensiones. En tal sentido la presente investigación tiene como objetivos específicos el establecer la relación que existe entre los lineamientos para el desempeño gerencial y la creación del conocimiento, transferencia del conocimiento y la aplicación del Conocimiento. Entre las principales conclusiones de la presente investigación, se tiene que existe evidencia significativa para afirmar que existe una relación significativa entre los lineamientos para el desempeño gerencial y las prácticas de gestión del conocimiento en las Gerencias de línea de la Sede Central de ESSALUD en el año 2013, siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman encontrado fue de 0.867, teniendo esta una asociación alta y significativa.

Se ha utilizado el método Hipotético Deductivo para contrastar las hipótesis y comprobar los resultados favorables de la investigación propuesta. Se ha desarrollado el estudio en sendos capítulos determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son, Primero: Constituido por el planteamiento del problema, formulación, justificación, limitaciones, antecedentes y sus objetivos a tratar. Segundo: Se presenta el marco teórico, en ella se sustenta la investigación y las ideas básicas para formular y desarrollar la presente investigación. Tercero: Constituido por el marco metodológico, en ella se

presentan las hipótesis, que permiten dar una solución provisional al problema planteado y las variables e indicadores. Cuarto: En este capítulo se exponen los resultados de la investigación. Finalmente, se detallan las conclusiones, sugerencias, brindando las referencias bibliográficas consultadas y los anexos sustentatorios con las respectivas hojas de validación.