



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión del Conocimiento y Desempeño Laboral en el  
Gobierno Regional de San Martín Sede Central,  
Moyobamba – 2014.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

**AUTOR:**

Br. LEÓN TELLO, IRIS ELIZABETH

**ASESOR:**

MG. TERRONES BORREGO, ANTONIO ZALATIEL

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO

**MOYOBAMBA-PERÚ**

**2,014**

**PÁGINA DEL JURADO**

**TESIS:**  
**“GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL  
GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTIN SEDE CENTRAL,  
MOYOBAMBA – 2014”**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADA POR LA BACHILLER:**

**IRIS ELIZABETH LEÓN TELLO**

**APROBADA POR:**

---

**MG. ISUIZA PEREZ, ALFONSO**  
Presidente

---

**MG. TORRES DELGADO, WILSON**  
Secretario

---

**MG. TERRONES BORREGO, ANTONIO ZALATIEL**  
Vocal

Moyobamba, 30 de Marzo de 2015

## **DEDICATORIA**

***A Dios: En agradecimiento por el gran Amor y Fortaleza que me brinda y a pesar de lo que soy nunca me abandona.***

***A mi esposo Manuel y a mis hijos Carlos Manuel y Fiorella Iris: Lo más preciado que DIOS ha puesto en mi vida y a quienes amo intensamente.***

## AGRADECIMIENTO

**A DIOS**, por todo lo que permite en mi vida.

**A los funcionarios del Gobierno Regional de San Martín Sede Central Moyobamba**, por las facilidades brindadas en el desarrollo de la presente tesis; **a mis compañeros de trabajo** por su receptividad y colaboración brindada en el proceso de investigación.

**A mi amado esposo Manuel Santillán Vásquez**, por su comprensión y estímulo brindado para la realización de mis logros profesionales y satisfacciones familiares y **a mis hijos Carlos Manuel y Fiorella Iris** por la motivación y amor que siempre me brindan.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Iris Elizabeth León Tello, estudiante del Programa: Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI. 00817064, con la tesis titulada **“Gestión del Conocimiento y Desempeño Laboral en el Gobierno Regional de San Martín Sede Central, Moyobamba - 2014”**

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 auto plagiada; 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 a autores), auto plagio (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.

Moyobamba, 30 de Marzo de 2015



.....  
**Iris Elizabeth León Tello**  
DNI N° 00817064

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante Ustedes la Tesis titulada "GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTIN SEDE CENTRAL, MOYOBAMBA - 2014", la misma que ha permitido establecer la relación entre la Gestión del Conocimiento y el Desempeño Laboral en el Gobierno Regional de San Martín Sede central, Moyobamba – 2014, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

# INDICE

PÁGINAS PRELIMINARES	i
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN JURADA	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	
Antecedentes	11
Fundamentación científica, técnica, humanística	16
Justificación	23
Problemas	27
Hipótesis	27
Objetivos	28
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1 Variables	30
2.2 Operacionalización de variables	30
2.3 Metodología	32
2.4 Tipo de estudio	34
2.5 Diseño	34
2.6 Población, muestra y muestreo	35
2.7 Técnicas e instrumentos	38
2.8 Métodos de análisis de datos	38
III. RESULTADOS	41

IV. DISCUSIÓN	49
V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	55
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
VIII ANEXOS	62

## RESUMEN

La investigación denominada GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTIN SEDE CENTRAL, MOYOBAMBA - 2014, tuvo como objetivo general establecer la relación entre la gestión del Conocimiento y el desempeño laboral en el Gobierno Regional de San Martín Sede Central, Moyobamba el año 2014.

La investigación se enmarcó dentro del tipo descriptivo correlacional, porque estuvo orientada a establecer la relación que existe entre las variables; en cuanto a la recopilación de datos de campo se utilizó la técnica de la encuesta, con escalas ordinales.

Los resultados de la investigación muestran que en el Gobierno Regional de San Martín – sede central no se ha trabajado de manera institucionalizada un sistema de gestión del conocimiento, sino que se han realizado acciones dispersas en algunas áreas y con algunos colaboradores lo cual se refleja en el desempeño laboral que no ha logrado satisfacer a la población usuaria.

La conclusión principal de la investigación fue que en Gobierno Regional de San Martín se ha descuidado la gestión del conocimiento como un aspecto clave de la modernización de la gestión pública, lo cual ha conllevado que el desempeño laboral no responda adecuadamente a las necesidades institucionales.

**PALABRAS CLAVE:** gestión del conocimiento, desempeño laboral, integración.

## ABSTRACT

The denominated research GESTION DEL CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTIN SEDE CENTRAL, MOYOBAMBA – 2014, had as objective was establish the relation between management and job performance at the Gobierno Regional de San Martin Sede Central, Moyobamba on year 2014.

The research was included inside of descriptive correlational type, because it was oriented to establish the relation that exists between the variables; with regard to the field data collection technique was used the survey, with ordinal scales.

The result of the research shows that the Gobierno Regional de San Martin – Sede Central hasn't worked from institutional way a system of knowledge management, but they have made some scattered actions in some areas and with some workers which it reflects on job performance which hasn't achieved satisfy to the users population.

As main conclusion of the research it determined that in the Gobierno Regional de San Martin it has neglected the knowledge management as an important aspect of the modernization of the public administration, which it has carried on that job performance don't answer adequately the institutional needs.

**KEYWORDS:** knowledge management, job performance, integration.