



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO

**Gestión del conocimiento en el estrés laboral de los trabajadores
de una caja municipal de ahorro y crédito Wánchaq. Cusco, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Llerena Samanez, Juan Roberto Alejandro (orcid.org/0009-0008-0364-481X)

ASESORES:

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario (orcid.org/0000-0002-0268-3250)

Mg. Vega Carrasco, Gian Carlo (orcid.org/0000-0003-0551-7925)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de Investigación a Dios y a mi familia esposa e hijos que son la principal fortaleza, inspiración y motivación para la conclusión y desarrollo del presente trabajo

Agradecimiento

Mi agradecimiento de manera muy especial a mi asesora y a compañeros de centro laboral quienes hicieron posible el poder llegar a buen puerto con la sustentación de mi trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del conocimiento en el estrés laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito Wánchaq. Cusco, 2023", cuyo autor es LLERENA SAMANEZ JUAN ROBERTO ALEJANDRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 18 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO DNI: 28284526 ORCID: 0000-0002-0268-3250	Firmado electrónicamente por: MROSARIOVG el 09- 08-2023 20:49:52

Código documento Trilce: TRI - 0600228



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LLERENA SAMANEZ JUAN ROBERTO ALEJANDRO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del conocimiento en el estrés laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito Wánchaq. Cusco, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
JUAN ROBERTO ALEJANDRO LLERENA SAMANEZ DNI: 43072093 ORCID: 0009-0008-0364-481X	Firmado electrónicamente por: JLLERENAS868 el 18- 07-2023 01:38:29

Código documento Trilce: TRI - 0600231

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra muestreo, unidad de análisis	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

1.-Tabla 1: <i>Características de la población</i>	17
2.-Tabla 2: <i>Gestión de Conocimiento y sus dimensiones</i>	23
3.-Tabla 3: <i>Estrés laboral y sus dimensiones</i>	24
4.-Tabla 4: <i>Decisión de los ajustes de para los datos sobre gestión de conocimiento en el estrés laboral</i>	25
5.-Tabla 5: <i>Decisión de los ajustes de para los datos sobre gestión de conocimiento en el estrés laboral que genera en el capital intelectual</i>	26
6.-Tabla 6: <i>Decisión de los ajustes de para los datos sobre gestión de conocimiento en el estrés laboral que genera en la innovación</i>	27
7.-Tabla 7: <i>Decisión de los ajustes de para los datos sobre gestión de conocimiento en el estrés laboral que genera el aprendizaje organizacional</i>	28

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación es establecer cuál es el efecto de la gestión del conocimiento en el estrés laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en Wánchaq-Cusco. Esta investigación corresponde al enfoque cuantitativo de diseño no experimental trasversal correlacional causal, se empleó una muestra por conveniencia ya que se contó con 106 empleados la técnica fue empleada de cuestionario de León adaptada al Perú por Hernández y Fernández con características de la población fue de un 40% de personas de 31 a 40 años de edad, con el 40% de investigadas fueron mujeres de estado civil con casados con un 42%. Para evaluar la confiabilidad mediante una consistencia interna se aplicó una muestra de regresión logística ordinal que evidenciaron que su adaptabilidad y la aplicabilidad a la herramienta como es la Técnica de Labov y como fuente más versátil la escala de Likert revelando que las variables pronosticadas de Gestión de conocimientos afectan en un 65% sobre el estrés laboral de los empleados de una caja municipal del Distrito de Wánchaq en la ciudad de Cusca.

Palabras clave: Estrés laboral, gestión de conocimientos, capital intelectual, innovación, tensión laboral.

ABSTRACT

The main objective of the research is to establish the effect of knowledge management on the work stress of the workers of a municipal savings and credit bank in Wánchaq-Cusco. This research corresponds to the quantitative approach of non-experimental cross-correlational causal design, a sample was used for convenience since there were 106 employees, the technique was used of the León questionnaire adapted to Peru by Hernández and Fernández with characteristics of the population was of a 40% of people from 31 to 40 years of age, with 40% of those investigated were women of marital status with married with 42%. To evaluate reliability through internal consistency, an ordinal logistic regression sample was applied, which showed that its adaptability and the applicability to the tool such as the Labov Technique and the Likert scale as the most versatile source, revealing that the predicted variables of Knowledge Management affect 65% of the work stress of the employees of a municipal fund in the District of Wánchaq in the city of Cusca

Keywords: Job stress, knowledge management, intellectual capital, innovation, job stress.

I. INTRODUCCIÓN

Para aportar como teoría de gestión del conocimiento y dar solución al estrés laboral en la caja municipal distrito de Wánchaq en el Cusca, se debe desarrollar estrategias para cuantificar y ver todos los niveles de productividad y efectividad de los colaboradores que forma parte de la labor dentro de las entidades financieras, siendo esta un mecanismo que conlleva un proceso favorable que impulsa el desempeño de estas variables (Virgilio, 2019).

Es estos tiempos las entidades financieras se ven capacitadas para enfrentar los constantes cambios rápidos del entorno globalizado. En este sistema Internacional exige que las entidades financieras busquen soluciones rápidas que permitan adelantarse a posibles hechos, acontecimientos y que se presenten en estos nuevos escenarios. Para que sea realidad la aplicación de los conocimientos nuevos de la gestión de conocimiento que logren direccionar al estrés laboral ya que así se podrá y permitirá identificarse como compañías de alto funcionamiento financiero.

Sin embargo, faltan estudios y que enseñe a comprender que el estrés laboral se da en todas las personas que generen una carga laboral y que a través de la gestión de conocimiento pueda brindar soluciones siendo así el problema para 116 países estudiados y el aumento significativo en 21 países, siendo esto que 190 millones de personas en el mundo tuvieron un estrés significativo. (Salud, 2021).

En su investigación (Guzmán, 2020) desde la realidad científica propone que la gestión del conocimiento dentro de una entidad financiera demuestra que el estrés laboral conceptualiza en un mal habito dentro las enfermedades Psicológicas y de comportamiento más conocidas dentro de los colaboradores.

En cambio, estrés laboral se enfoca en los procesos cognitivos mediante los cuales el colaborador recibe un ambiente de calidad para sus labores diarias, que puede realizar las diferencias personales, en interacción con otras herramientas como la gestión del conocimiento, originados por el estrés físico del centro laboral de una entidad, sin embargo, según los estudios y los datos proporcionado en el Perú en gerente de Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional de Trabajo ve que más del 40% de los trabajadores sufren de un estrés relacionado al trabajo.

En tal sentido La gestión de conocimientos y el estrés laboral, la misma que ha de proponer la Psicología Laboral (Rosmery, 2020) "La rama de la psicología que usa los problemas laborales en el centro de trabajo" continua mejora de las instituciones Financieras. Se hace interesante de evaluar las empresas que se encuentre dentro del sector de Cajas Municipales en el distrito de Wánchaq en el Cusco, que se pueda identificar un sector de la población que labora en estas entidades, donde se encuentra que el 52% de los colaboradores con tendencia al estrés por las altas metas que proponen las Cajas Municipales, mientras que el 33% posee un estrés medio y un 14% no cuenta con estrés laboral (Finanzas, 2020).

En el Vacío del conocimiento vemos como este contexto analiza el estudio de la gestión de conocimientos sobre el estrés laboral en Cajas Municipales posee poco estudio ya que son factores diferentes, viendo que la productividad y el conocimiento no altera mucho el comportamiento de las personas pero si genera un estrés por medio de las metas institucionales (Estrada, 2021) no existe información empírica respecto a la gestión del conocimiento y el estrés laboral que percibe los colaboradores, ya que se va analizando las conceptualizaciones se ve que es difícil para un Directorio o una Dirección de Gerencia ver y analizar lo que realmente se puede canalizar para los efectos del estrés a través de conocimientos sobre los producto internos y externos de la entidad financiera

En este contexto se plantea como problema principal ¿Cuál es el efecto de la gestión del conocimiento en el estrés laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en Wánchaq en el Cusco? Para implantar los problemas específicos se considera las dimensiones de las variables de la gestión de conocimientos planteando tres problemas específicos ¿Cuál es el efecto del Capital Intelectual, Innovación y Aprendizaje Organizacional en el estrés laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en Wánchaq-Cusco?

La presente investigación fundamenta como una justificación teórica por estar basado en la identificación de contenidos de trabajo e información de Repositorio de diferentes universidades, revistas referidas y libros en tal sentido la vemos que nuestra investigación aportara con una información crucial para las variables que se están investigando, soportaran un aporte necesario para el crecimiento de la presente investigación.

Luego vemos que es justificación práctica, está orientada en proponer una

alternativa a los problemas del conocimiento y de estrés laboral, derivado por falta de conocimientos y el nivel de estrés laboral para el desempeño y mejoramiento de los colaboradores de tal manera que sea una futura teoría para la aplicación o desarrollo de otras investigaciones.

La justificación metodológica implica a varios entornos de la investigación y la validación, confiabilidad caso basándose a los parámetros de la metodología científica basándonos en los estándares de la investigación científica, Así mismo la justificación metodológica se fundamenta en ayudar a nuevos valores e instrumentos de medición de las variables o la relación y permanencia entre variables, logrando diferentes estrategias en nuevos escenarios.

Por lo expuesto la finalidad importante de la investigación es establecer cuál es el efecto de la gestión del conocimiento en el estrés laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en Wánchaq-Cusco. Los Objetivos específicos son Establecer cuál es el efecto del capital intelectual, Innovación y Aprendizaje Organizacional en el estrés laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y Crédito en Wánchaq-Cusco 2023

Finalmente, en presente trabajo se halla una significativa unión entre la gestión de conocimiento y el estrés laboral en los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito Wánchaq, Cusco 2023. Mientras que los factores y dimensiones de la de la gestión de conocimiento son la relación que existe entre Hipótesis como son el capital intelectual, innovación y aprendizaje organizacional con el efecto considerable que se dará en los empleados, ya que existe bastante relación entre las dimensiones del estrés laboral como es la presión laboral, exigencia laboral y tensión laboral dentro de los empleados de la misma organización.

II. MARCO TEÓRICO

En forma clara se presenta las investigaciones previas sobre las variables y posibles formas de enlaces que se presenta en esta investigación, con el fin de poder resaltar la importancia de los diversos trabajos tesis, informe de repositorios de universidades y libros en la búsqueda de las variables como las que presento en gestión de conocimiento y el estrés laboral de acuerdo a las búsquedas a nivel nacional e internacional, tanto en las empresas del sector financieros y en las Cajas Municipales, sin embargo vemos que son pocas las teorías que estudian a estas dos variables juntas con el análisis respectivo en el sector financiero.

A nivel de antecedentes Nacionales (Duran, 2020) en su investigación que presenta es de tipo básico, de diseño no experimental con un alcance descriptivo• correlacional, con muestra poblacional de 79 colaboradores, se evidencia aplicando un cuestionario aplicado en instituciones públicas como una herramienta que será aplicada para la recolección de datos.

A ver la investigación desarrollada se llegó a una apreciación efectiva sobre la gestión del conocimiento en las instituciones públicas como en las instituciones educativas, son regular en un 47% y el desempeño institucional se redujo hasta un 48%, con lo cual se proporcionó que ambas variables se relacionan entre sí a causa del nivel de significancia fue mejor a 0.049 y el valor de Chi Calculado = 3,54 > al Chi - tabulado= 1,98 calculando con una incidencia positiva entre ambas variables aplicables.

Asimismo (Rivero, 2019), en su investigación sobre un Banco en la ciudad Huánuco, investigada y adaptada a la teoría de Robbins para el desarrollo de variable Gestión de Conocimientos y productividad Laboral en una empresa estatal lo cual tuvo como finalidad principal determinar la conexión que existe en el Conocimientos y la productividad. Se ha realizado la investigación con un enfoque cuantitativo, descriptivo y explicativo, siendo este no experimental contribuido a una población basada por 40 colaboradores de la organización estatal, analizando en resumen el nivel productividad es bajo ya que el número de habilitaciones, transacciones y operaciones logradas no alcanza a un estándar esperado por los gerentes de la Organización estatal, con un valor diferentes a lo esperado por el Pearson de 0.203 sig 0.017 < 0.05 por lo cual existe una relación de mínima

influencia del conocimiento con las operaciones que dan como resultado la productividad.

En Arequipa (Machuca, 2018) con su fundamento del estudio "Estrés y la Gestión laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Arequipa - 2018", fundamenta la unión entre el nivel de estrés y la gestión laboral en el trabajo de los colaboradores de esta entidad del estado mediante un diseño correlacional tipo transversal en 110 colaboradores, la herramienta, encuesta y como instrumento en el desarrollo del cuestionario que fue aplicado a esta entidad del estado, determinaron que la relación es inversa dentro del centro laboral entre el nivel de estrés y el rendimiento en el trabajo de los colaboradores fundamentado una relación negativa (-0.254), por lo cual se estableció en el estudio que al incrementarse el grado de estrés, disminuye el porcentaje de efectividad laboral que estos pueden adoptar para la ejecución de sus labores dentro de la entidad del estado.

También nos indica, (Lomas, 2017) menciona como su objetivo principal terminar la comunicación que existe entre estas variables como el Estrés laboral y productividad en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires en la ciudad de Trujillo, de tipo de investigación es no experimental, con desarrollo en diseño descriptivo correlacional, con una colaboración de 60 trabajadores para realizar la muestra, llegando a la relación que desempeña la colaboración de estas dos variables calculando con un resultado de Persona de 0.93, sig.(bilateral).

Asimismo, (Sherley, 2016) indica que la investigación tuvo como iniciativa buscar la conexión que pueda existir entre los niveles de estrés y el conocimiento dentro de una organización. Esta investigación fue de tipo no experimental transversal, descriptivo, comparativo y correlacional. Fueron de 168 colaboradores de una organización con sistema de evidencia privada dentro de sector financiero de la ciudad de Lima.

Las herramientas utilizadas fueron de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud y la Escala de Clima Laboral de la investigadora (Palma, 2004) para ambos corrobora los coronamientos que indican que existe una relación que es muy elevado entre ambas variables de la gestión de conocimientos y el estrés laboral, al realizar la correlación de atributos medidos simultáneamente a una respuesta de $p < 0,00$. El nivel del estrés laboral es muy

fuerte y se ve reflejado en la muestra con obtención por debajo de (87,50%) y conocimientos fue catalogado como prospero el (44,05%)

En definitiva, se relaciona los factores de Gestión de conocimientos y el estrés laboral; se enfatiza a dar resultados finales a la organización para que se realiza una adaptación al conocimiento de los colaboradores dentro de la organización, viendo que estas pueden manipular a las condiciones emocionales de los colaboradores.

Antecedentes internacionales en Bolivia (Arandía, 2022) en el desarrollo de su trabajo vemos que se presentó un diseño no experimental, teniendo como muestra y población 334 participantes de Entidades financieras privadas las cuales desarrollaron técnica e instrumento para desarrollar encuesta de percepción y de evaluación que aplicaron en cuestionarios para determinar la viabilidad del estudio. Finalizaron que la variable de la gestión de conocimiento se relaciona notablemente con estrés laboral dentro del centro de trabajo posee una dependencia menor a 0.050, vemos que la generación del conocimiento se encuentra unidad con el estrés en el centro laboral, debido a que el p - valor fue igual a 0.000, en este sustento para determinar que, a mejor gestión del conocimiento, realizará un menos estrés en los trabajadores.

En Ecuador (Ivon, 2022) realizó una investigación de tipo no experimental - correlacional, para investigar la relación entre el desempeño de conocimientos y el estrés laboral de los trabajadores dentro de una entidad privada de Guayaquil, haciendo efectiva una encuesta a 152 técnicos operarios, sistemáticos y de ofician hasta los licenciados en Administración y sector administrativo de la organización, hallando una relación que, si (Machuca, 2018) existe una asociación directa entre las variables mencionadas, así como un predominio de los niveles medio y alto de estrés laboral (57% y 41%, respectivamente); así como un rendimiento en los conocimientos de medio y alto (59% y 37%, respectivamente).

Se realizó un proceso de análisis factorial confirmatorio, viendo una gran validez convergente entre las variables, con la conclusión de que el fenómeno de los trabajadores de las entidades financieras está determinado por los factores que se desarrolló en la presente investigación. El estudio tuvo como resultado final, que la variable independiente y el estrés laboral se relacionan significativamente, debido a que el p-valor obtenido fue de 0.0028 y el coeficiente determinante señaló que una relación causal ($r^2 = 0.3329$) es decir la gestión de conocimiento tiene cualidades positivas en el logro diario del colaborador para poder identificar mejor su productividad.

También nos indica. (García, 2020) en su investigación desarrollada en la ciudad de México D.F sobre estrés laboral en entidades financieras y la Gestión organizacional en colaboradores de una Gerencia de tienda en una institución financiera. Se desarrolló a través de una teoría aplicada y analizada por Meyer y Allen y un cuestionario de enfatizado el 2012 por los investigadores de esta teoría como son Cabrera y Urbina. Se informó que la correlación negativa $r = -0,135$ y $p < 0.05$, analizando la síntesis de este problema es muy débil, por resultado decimos que el estrés laboral condiciona de manera baja a la Gestión de organizacional con lo cual también se aclaró la relación que existe entre el conocimiento efectivo con la otra variables del estrés laboral, obteniendo como la propuesta final a esta encuesta $r = -0,263$, de lo que se analiza que este si determina una relación influyente en el estrés laboral de forma inversa.

En México (Yesenia, 2020) realizó un trabajo con metodología de tipo básica, en la que informa que desarrolla un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de alcance descriptivo, en la que la población muestra fue realizada por 18 directivos a quienes se les aplicó una encuesta como un cuestionario y técnica y un como herramienta o instrumento para la información de datos. Encontrando mucha información de autores que trataron de concluir su estudio, que la gestión del conocimiento en entidades financieras es de promedio regular en un 42% debido a muy elevado índice de papeleo que no permite la finalización adecuada de la investigación; así vemos que es un adecuado proceso de información en 56% puesto que la colaboración de los trabajadores en la realización de conocimientos es envidiable.

Finalmente, en Estados Unidos, vemos en los trabajos científicos realizados de (Roos, 2019) quienes son los que identificaron qué los factores que están intuitivos dentro de las entidades financieras; siendo la investigación el análisis más profundo de enfoque cuantitativo, trabajando mediante correlaciones, no manipulando las variables y recolectando datos de forma longitudinal. La muestra fue de 1282 colaboradores de las entidades financieras en el país, evaluándose variables como el conflicto y la diversidad de las funciones, y desarrollando un instrumento específico para ello.

Se realizó un proceso de análisis factorial confirmatorio, viendo una gran validez convergente entre las variables, con la conclusión de que el fenómeno los trabajadores de la entidades financieras está determinado por los factores que se desarrolló en la presente investigación. El estudio tuvo como resultado final, que la variable independiente y el estrés laboral se relacionan significativamente, debido a que el p-valor obtenido fue de 0.0028 y el coeficiente determinante señaló que una relación causal ($r^2 = 0.3329$) es decir la gestión de conocimiento tiene un cualidades positivas en el logro diario de colaborador para poder identificar mejor su productividad.

En la investigación realizada vemos que los que la información es apropiada en cuanto a herramienta que nos ayudara a afrontar desenvolver mejor las técnicas Gestión de Conocimiento y del estrés para poder mejorar estabilidad emocional de los colaboradores que presentas estas variables según su diagnóstico realizado dentro de la organización, lo cual obtenemos datos confiables y enérgicos que nos lleva a obtener a los colaboradores de una organización financiera o caja municipal, puesto que nos ayude a desarrollar el conocimientos y reducir el estrés laboral.

A continuación, se presenta la definición de gestión de conocimientos en (Virgilio, 2019) que nos cita que a un conocimiento de gestión que da un valor agregado a una entidad, esto percatándonos que no solo se ayuda con las herramientas y técnicas de la información financiera, sino al capital humano y a su inteligencia emocional dentro de la organización.

Con fortalezas de la gestión del conocimiento señalan que dentro de las organizaciones tiene repercusión de los colaboradores dentro de entidades financieras como la canalización de los recursos humanos, de manera más simplificada con el rendimiento y la capacidad laboral de los colaboradores ahora (Arrieta, 2020) indica que el ingresos al conocimiento de manera más útil por cuanto se gestiona una apropiada gestión del conocimiento en todos los colaboradores de una entidad financiera o caja municipal tendrán que concretar de manera más rápida a los datos o información con la que la entidad cuenta, también reduce el tiempo que genera las organizaciones para la aplicación de procedimientos administrativos.

Por otro lado indicamos que se incrementa el conocimiento a los datos financieros estadísticos y de Gestión de conocimiento dentro de la diferentes áreas que posee la organización, por ese motivo es importante que las organizaciones posean una previsión y un control en las capacidades de solucionar problemas ya que estos nos indica aplicar una evaluación de conocimientos para poder promover el conocimientos e la innovación en el desarrollo de futuras actividades que demuestren una productividad eficaz y eficiente que den la áreas involucradas dentro de la organización.

En esta investigación se toma al autor base a (Virgilio, 2019), este autor define a la gestión de conocimiento es un agrupación de varios conocimientos por el cual nos facilita encontrar varias herramientas como el capital humano que es el proceso de captar la innovación con un enfoque multidisciplinario sobre los aprendizajes organizacionales, considerando que la gestión de conocimientos es un conjunto de herramientas que existe en la mente de las personas se toma esta conceptualización ya que el autor define a la gestión de conocimiento como como conjunto de herramientas que existe en la mente de la persona lo cual los demás autores indican teorías mas no relación con la mente humana.

Modelo teórico sobre la base de la investigación el trabajo se desarrolla bajo el modelo de Nonaka y Takeshi aplicada por (Dávila, 2017) enfatiza su modelo en crear conocimiento, no es crear información si no procesarla ya que visualiza el conocimiento tanto individual como colectivo y su gestión de proyección de los integrantes de la organización y como respaldado por es el estudio de Hernández Forte en decir que la gestión de conocimiento es una agrupación de conocimientos

que está en la mente del individuo.

Con respecto a las dimensiones de la Gestión de Conocimiento en las organizaciones de (Virgilio, 2019) mencionamos 03 dimensiones plantean los siguientes:

a) Capital Intelectual es el valor de conocimientos colectivo de una empresa es la información del material, y la antigüedad, que pueda aplicarse para generar y crear valor dentro de la organización, que puede proporcionarle algún tipo de beneficio económico como la riqueza un producto y forma de aprendizaje del conocimiento y a la vez posee dos indicadores como el capital humano y capital financiero de igual forma (Virgilio, 2019)

b) Innovación según la teoría vemos que la innovación es un proceso que transforma una idea en varios producto que permite comprender mejor de la gestión de conocimientos los cuales son capaces de aportar elementos diferenciados en la apertura de nuevas organizaciones y el descubrimiento de nuevas fuentes de materias y productos que se desarrollen dentro de la organización y a su vez posee dos indicadores como la competitividad y la productividad, además, (Virgilio, 2019) indica sobre

e) Aprendizaje Organizacional tiene por crear definir y retener el estudio sobre el conocimiento a través del aprendizaje a través de la innovación se da la creación de nuevos valores dentro de la organización lo cuales esta interrelacionada con los cambios que se realiza constante dentro de la organización, como también posee dos indicadores como la experiencia de los empleados y rendimientos de los trabajadores.

Seguidamente se presenta la definición de la segunda variable de estrés laboral según la identificación y teoría de la (SALUD, 2020) Organización Mundial de la Salud, Indica que el estrés laboral es aquel factor que se presenta por las exigencias laborales que se realiza debido a desmesurada presión que tiene como centro de aplicación el entorno laboral dentro de la Organización. Ordinariamente es la inducción al desequilibrio emocional que existe entre la exigencia laboral

(también propia del individuo) y la gestión de respuestas a los recursos y herramientas que están disponibles para interactuar en ambientes de tensión.

En la presencialidad, el estrés es un problema consecuente dentro de toda organización que genera menos ingresos económicos y relaciones interpersonales.

En ocasiones diferentes, se percibe como algo natural si nada de complejidades, olvidando que sus fatales consecuencias pueden llegar a ser muy mortales para todo individuo (Lacosta, 2019) las nuevas formas y relaciones de mantener en constante crecimiento como la producción y la competitividad empresarial impuestas por los sitios de emprendimientos globalizados que incrementan la presión laboral diaria, deteriorando la salud física y mental de los trabajadores.

El estrés laboral es una incógnita enorme tanto para los trabajadores como para su propia organización donde realizan las labores diarias, ya que esta entra en un gran coste económico para esta según una noticia publicada por él (Instituto Europeo de Psicología Positiva, 2022).

Así mismo se dice (Banano, 2013) destacó que el estrés laboral y una incógnita que permite afrontar los factores adversos, oportunidades y cambios estresantes, que identifican y fortalezcan las cualidades del individuo en el estrés laboral", en el campo laboral es una característica muy común, asociada con factores de agotamiento, tensión muscular, y falta de concentración del individuo y la falta de concentración durante la jornada laboral diaria viendo que el estrés se ve reflejado en tanto colaboradores

La Organización Internacional de Trabajo el estrés es una respuesta emocional, dañina, emocional y física relacionada con un desequilibrio por la exigencia percibida por capacidades y recursos percibidos por el colaborador dentro de la organización o donde labore el trabajador.

El estrés laboral se ha desarrollado en un fenómeno de gran reconocimiento y relevancia a nivel social dentro de una organización, el mismo que tiene una concepción de manera real al trabajo y la jornada laboral. Igual podemos ver, sobre

las condiciones de trabajo que explica un fenómeno extenso que va creciendo día a día siendo diversas las fuentes de estrés que la ocasionan dentro de la organización.

Según modelo teórico el trabajo se desarrolla bajo el modelo de Organización Mundial de la Salud (Salud, 2017) su modelo de investigación y estudio sobre el estrés laboral dentro de las organizaciones privadas y estatales para conocer valores para el mejoramiento y calidad de vida de cada individuo dentro de la organización.

El las teorías que presentamos es contrastar y analizar el desarrollo de las personas sobre el estrés laboral en cajas municipales y entidades financieras.

Por ende todos los servicios financieros se han expandido de forma regional, nacional e internacionalmente por básicas razones como la coyuntura de diversificación y manipulación de los negocios, juntándose de esta manera con los diferentes niveles de presión laboral en los trabajadores de este modo las cajas municipales y las entidades financieras se ven necesariamente a coexistir junto con el estrés laboral dentro de la organización (Roxana, 2020).

Por ejemplo, esta tendencia nueva sobre las compras masiva de compras en línea la cual obliga y permite a las entidades financieras no tradicionales y tradicionales van a generar estrategias de negocio para ofrecer nuevas soluciones a los nuevas oportunidades y problema integradas que cumplan las necesidades y tiempo en transferencias digitales y nuevas aplicaciones desde un celular (Gestión, 2019).

Estrés laboral nos presentan 03 dimensiones que plantean lo siguiente:

a) Presión Laboral. - Define como teoría según la (SALUD, 2020) como la competencia de trabajar bajo condiciones adversas, obligaciones y responsabilidades de cualquier persona dentro del centro laboral que encara en el ambiente de la organización como la carga en el trabajo y las dificultades diarias.

b) Exigencia Laboral. - Define como las necesidades específicas que impone el proceso laboral y se da también por el esfuerzo que se da a mayor grado al conocimiento y el bienestar físico y empleados en todo tipo de puestos según la prevención y ocupación mediante el control de riesgos, la creatividad y de la

adaptabilidad del trabajo diario del individuo dentro de la organización sobre la sobrecarga laboral y esfuerzo dentro del trabajo.

e) Tensión laboral.- Define la (SALUD, 2020) cuando las exigencias del trabajo no igualan los talentos, las herramientas o las necesidades del empleado también es aquel que el talento humano entra en peligro al contacto de elementos que manipula partes de las herramientas, equipos que en función del trabajador dentro de la organización por conocimientos y falta de interés por algún producto o tema que tenga el colaborador al final de un día atareado por lo cual aplicamos los indicadores como la motivación laboral y facilidades en el trabajo .

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Esta presente investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo por ser un conjunto de procesos en secuencia y probatorio (Hernández, 2020)

Es una investigación básica, pues tiene como modelo fundamental desarrollar el conocimiento sin afectar etapas futuras (Fernández, 2020) ya que esta investigación está desarrollando las gestiones de conocimiento del estrés en una caja municipal.

En el diseño de la Investigación se utilizará un diseño no experimental por no existir manipulación de variables (Arias, 2020), luego vemos que trata de alimentar las gestiones y conocimientos para proponer en la práctica, para mantener las dimensiones con el fin de encontrar respuestas potenciales; transversal (Baena, 2017) porque solo se podrá definir una recolección de estadística y datos y se mencionará una sola vez Correlacional causal (Colvino, 2020) porque establece o mide la conexión de la variable de Gestión del Conocimiento con el estrés laboral por medición estadística entre las dos variables, sin dominio extraño de alguna otra variable (Batista, 2020)

3.2 Variables y operacionalización

Las Variables desarrolladas estas en este presente trabajo son la variable independiente que es la Gestión de Conocimiento, y la variable dependiente que es el Estrés Laboral, en los anexos se considera la tabla de operacionalización de variables.

• Variable de Gestión de Conocimiento

La definición de gestión del conocimiento emprendido en un conjunto de actividades, desarrolladas para compartir y analizar administrar los conocimientos, desarrollado mucha importancia muy significativa como factor de cambio y de desarrollo en todo tipo de estrategia dentro de una organización a través de sus colaboradores. La gestión de conocimiento es un conjunto de conocimientos que nos ayuda a encontrar varias herramientas como el capital humano que es el proceso de captar la innovación con un

enfoque multidisciplinario sobre los aprendizajes organizacionales, considerando que la gestión de conocimientos es un conjunto de herramientas que existe en la mente de las personas (Virgilio, 2019).

- **Definición Operacional**

Para medir la gestión de conocimiento aplicaremos teorías en revisión y evidencia como la aplicada en el cuestionario para poder ver mejor como se define la a gestión de conocimiento (Nogueira, 2019) Este instrumento está definido en la aplicación de la matriz de operacionabilidad en relación a 20 ítems que se definen en conjunto en 3 dimensiones: (a) Capital Intelectual que posee 07 ítems que relaciona como a sus indicadores al capital humano y capital financiero, que se refiere a las propias características de una entidad financiera; (b) la Innovación que posee 07 ítems, referido a sus indicadores como productividad y competitividad para las mejoras dentro de la organización; (c) aprendizaje organizacional que posee 06 ítems que aplica sobre sus indicadores a la experiencia de los trabajadores y rendimientos de los trabajadores el ambiente laboral; Cada una de estas dimensiones cuanta con a las 20 ítems, escalas y nivel de medición pueden observarse en el anexo dentro de presente trabajo.

- **Escala de medición**

Alto= 74-100

Aceptable= 47-73

Bajo= 20-46

- **Variable de Estrés Laboral**

Variable de tipo dependiente (Ibarra, 2020) en mención a la a la teoría de Kerlinger a Lee 2002 que indica que es la evaluación mide a la investigación para definir si los cambios en la variable independiente tuvieran un impacto.

Según la teoría definida y puesta en práctica según la (SALUD, 2020) y en sus teorías que aplica frente al problema de Estrés Laboral en una entidad financiera (Salud, 2017), el estrés laboral es la respuesta que se obtiene sobre los colaboradores ante los requerimientos y constantes cambios de humor para el desarrollo de las labores que realizan y no se

pueden ajustar a las capacidades y conocimientos.

Según las herramientas o conjunto de herramientas que maneja el colaborador para canalizar el día a día los requerimientos dentro de la entidad financiera. Lo que se analiza la observación y el control y nivel de formación, las destrezas, experiencias y conocimientos del colaborador sino también en la voluntad de autonomía y de relación final a que tenga en la perspectiva y la comprobación de las decisiones sobre lo más relevantes dentro de su centro de labor. (Britos, 2020)

- **Definición operacional**

Para medir el estrés laboral aplicaremos la teoría de revisión y valorización y evidencia en el cuestionario aplicable al estrés laboral en una caja municipal por (Moran, 2020) Este instrumento está definido en la aplicación de la matriz de operacionabilidad en relación a 20 ítems que se definen en conjunto en 3 dimensiones: (a) Presión Laboral que posee 07 ítems que relaciona como a sus indicadores a la carga en el trabajo y las dificultades diarias, que se refiere a las propias formas de estrés y la presión que existe dentro de una entidad financiera; (b) Exigencia laboral la Innovación que posee 07 ítems, referido a sus indicadores como sobrecarga laboral y esfuerzo en el trabajo para las determinar la condición de los colaboradores dentro de la organización; (c) Tensión laboral que posee 06 ítems que aplica sobre sus indicadores como la motivación laboral y facilidades en el trabajo para crear un buen el ambiente laboral; Cada una de estas dimensiones cuanta con a las 20 ítems.

- **Escala de medición**

Alto= 74-100

Aceptable= 47-73

Bajo= 20-46

Matriz de Operacionabilidad (anexo 01) Población, muestra, muestreo.

El nivel de operacionabilidad se define en función de la relación, muestra, muestreo

El nivel de operacionabilidad se define en función de la relación, muestra, muestreo

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La Población que se trabaja son de 106 colaboradores del área de Analista de Créditos Gestores de Recuperación, Atención al Cliente, Prestadores de Servicio y Área administrativas (Fuente: 'Planilla a Marzo de Recursos Humanos de caja municipal de ahorro y crédito del Cusca en el distrito de Wanchaq, 2023)

Tabla 01

<i>Características de la población</i>		
Edad	Fr	%
20-30 años	25	23.5
31-40 años	42	39.8
41-50 años	24	22.6
Más de 50 años	15	14.1
Total	106	100
Genero	Fr	%
Masculino	48	45.3
Femenino	58	54.7
Total	106	100
Estado Civil	Fr	%
Casado	44	41.5
Soltero	31	29.2
Conviviente	25	23.6
Divorciado	06	6.7
Total	106	100

- **Criterios de inclusión**

Colaboradores que tenga una labor de servicio o continuidad dentro la institución financiera (caja municipal) de dos años como mínimo en las áreas mencionadas que tengan conocimiento de la aplicación de los instrumentos y respalden con su firma.

- **Criterios de exclusión**

Colaboradores con carnet de habilidades especial

Colaboradores que no desean participar en la presente investigación

- **Muestra**

Dado que la población es de 400 colaboradores de los cuales los siguientes por prestación de servicios por terceros son 118 y los que trabajan por recibos por honorarios 102 y al personal de gerencia en línea, gerencia comercial que son 60, al personal de seguridad que son 8 y al personal de limpieza son 6 es y nos quedamos para nuestra muestra con solo 106 colaboradores para tener una muestra finita para poder observar o incluir el número limitado de medidas y observaciones:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N-1)E^2 + Z^2pq}$$

Se estimó un valor de Margen de Error $p = 5\%$ y un nivel de confianza $a = 95\%$, dando como resultados un tamaño muestra de 106 colaboradores.

- **Muestreo**

Para seleccionar la muestra del trabajo realizado se empleará el muestreo probabilístico por conveniencia, ya que en este muestreo se elige a los colaboradores por el entorno específico de 04 áreas dentro del Distrito de Wánchaq. Cuando vamos a utilizar esta técnica empleada dentro de la presente investigación, se pueden descifra diferentes puntos de vistas, opiniones y se observar hábitos, que procederán de manera más simple y ágil (Ortega, 2020).

- **Unidad de análisis**

Para poder descifrar las unidades de análisis vemos que son los siguientes trabajadores como son Analista de Créditos Gestores de Recuperación, Prestadores de Servicio y Área administrativa.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La obtención de técnicas e instrumentos que aplicaremos será el uso de encuestas que se recogió la información de manera precisas con la información de diferentes enunciados pregunta asociadas el tema de investigación, y encuesta con el propósito de conseguir datos específicos y sistemáticos (Sordo, 2022).

- **Instrumento de recolección de datos.**

Para poder medir la variable que es la gestión de conocimiento, se empleó Medina Nogueira, que fue empleada por Hernández y Fernández en una auditoria en una empresa pública en el Perú para el estudio de gestión de conocimiento sobre la teoría de aplicada por Peter Draker.

- **Validación y confiabilidad del instrumento.**

Instrumento 01 Gestión de conocimientos

Para establecer la validez y la confiabilidad aplicamos el cuestionario de gestión de conocimiento de (León, 2019) en Cuba adaptado al contexto nacional por Hernández y Fernández. Para asignar y confiar en su validez se realizó pruebas pilotos con 106 colaboradores de una entidad financiera entre los 20 a 50 años a más en una caja municipal de ahorro y crédito en el distrito de Wánchaq en el Cusca. Para evaluar la confiabilidad mediante una consistencia interna se aplicó una muestra de regresión logística ordinal obteniendo un resultado de con la formula aplicada al Chi cuadrado= 12,625 y $p_valor=0.037 < \alpha=0.05$. La aplicación de los resultados demuestra que evidenciaron que su adaptabilidad y la aplicabilidad a la herramienta como es la Técnica de Labov y como fuente más versátil la escala de Likert presenta una competente validez basada en el desarrollo de la investigación pues lo experto mencionaron que son considerables ambos instrumentos. **(Ver anexo 03)**

Para poder analizar la variable que es el gestión de conocimiento, desarrollada Medina Nogueira, Medina León, Y. E., El Assafiri Ojeda (Medina Nogueira, 2019) en la escala para medir los interrogantes se contó con 20 ítems que fueron distribuidos por la base de las dimensiones de las variables trabadas de (1al 7) sobre capital intelectual (8 al 14) e innovación de (15 la 20) y finalmente como aprendizaje organizacional y así como también la aplicación según la escala ordinal de Likert:

Instrumento 02 Estrés laboral de la OIT – OMS por Ivancevich & Matteson

Para establecer la validez y la confiabilidad aplicamos el cuestionario de estrés laboral lo cual fue aplicado en el contexto nacional por Zaida Casafranca establece la validez y la confiabilidad del cuestionario de gestión de conocimiento adaptado al contexto nacional. Para asignar y confiar en su validez se realizó unas pruebas pilotos con 106 colaboradores de una entidad financiera entre los 20 a 50 años a más en una caja municipal de ahorro y crédito en el distrito de Wánchaq en el Cusca. Para evaluar la confiabilidad mediante una consistencia interna se aplicó una muestra de regresión logística ordinal obteniendo un resultado de con la formula aplicada 11,479 y $p_valor=0.026 < \alpha = 0.05$ La aplicación de los resultados demuestra que evidenciaron que su adaptabilidad y la aplicabilidad a la herramienta como es la Técnica de Labov y como fuente más versátil la escala de Likert presenta una competente validez basada en el desarrollo de la investigación pues lo experto mencionaron que son considerables ambos instrumentos . (Ver anexo 04)

Considerando autores son Ivancevich y Matteson publicado por la OIT-OMS y que ha sido utilizado en la investigación de Elizabeth Laime Huamán, como también conceptos del estrés laboral el (1 al 7), Presión laboral (8 al 14) y aplicación y uso la exigencia laboral (15 al 20) tensión laboral tuvieron como respuesta una determinación descriptiva y numérica según la escala ordinal de Likert:

3.5 Procedimientos

Se realizó el proceso de aplicación de las encuestas con la coordinación con el responsable de la Entidad Financiera (Gerente Regional) donde se presentó

los cuestionarios aplicados en la presente tesis, con finalidad de realizar y obtener la información idónea para la aplicación en entidad financiera.

Se realizó la aplicación de las dos encuestas a cada uno de los colaboradores de la Institución que participaran en la presente investigación; la aplicación de instrumentos (cuestionario) lo cual tuvo una duración aproximada de 10 días y luego se procedió a realizar el análisis estadístico, lo cual nos arrojará los resultados, las discusiones y respectivas conclusiones, en función de las cuales se restan realizando las recomendaciones y orientaciones respectivas.

3.6 Método de análisis de datos.

El análisis y aplicación de estos datos serán analizados por la estadística descriptiva para la muestra de la población y sacar conclusiones y luego realizar la aplicación de la Técnica de Ladov y la escala de liker y regresión logística ordinal para poder medir la relación que existe entre la independización de las variables investigadas. (QuestionPro, 2017).

El análisis que se está recolectando mediante la adaptación de estos instrumentos de mensualización, se clasificaron de acuerdo a una página de Excel, luego se aplica logística ordinal politómica.

3.7 Aspectos éticos

En el presente trabajo de tesis se resalta y destaca el compromiso y preparación ya fue demasiado importante considerar la ayuda y la guía que nos brindó en todo momento la Universidad César Vallejo teniendo como principio el código de ética de la universidad estableciendo los parámetros, indicadores y lineamientos de nuestro centro de formación y estudios.

Se acordó que el reglamento de la Universidad y de la casa de estudios y formación para la aplicación APA 7ma edición, para poder realizar, observar y considerar en el trabajo de investigación las presentes referencias y citas de los diferentes autores y coautores que se está estudiando y aplicando sus teorías, considerando dentro del estudio como , libros de investigación científica cuantitativa metodología de la investigación, revistas, repositorios de diferentes universidades tesis de sustentación en Gestión Humana de manera que se pueda considerar aplicar sus teorías de todos autores en este proceso de

investigación en todo tipo de sus áreas de manera que se puede tomar los siguientes lineamientos como Principio de autonomía; se consideró la participación de varios colaboradores de la entidad de la caja municipal de ahorro y crédito en el Cusco Distrito de Wanchaq,2023.

Con la relación al principio de beneficencia; las sugerencias alcanzadas luego de varios debate recopilaciones y observaciones nos pudo facilitar la realización de la presente tesis investigación encontrando que se tendrá un aporte importante para contribuir con la realidad en las instituciones financieras en el rubro de la cajas municipales en el Cusco que ayude a los niveles de Administrador de Agencia colaboradores como Analista de Créditos , Gestores de Recuperaciones, Administrativos y Personal de Operaciones y poder recepcionar mejor a los clientes de la institución de una caja municipal de ahorro y crédito Cusco en el Distrito de Wánchaq, 2023 .

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

En la tabla 2 se observa que el 50 % del personal, considera que la Gestión de conocimiento es de nivel moderado, 39% que es alta y un 11 % considera que es baja según lo considerado por las encuestas aplicadas dentro de la organización.

Con la proporción de las dimensiones, el 52 % del personal de la se desempeña moderadamente con el capital intelectual y que el 38 %, que es alto y solo un 10% es baja. Para innovación con un 54%, y el 39% pertenece a alto y solo un 8% es baja respectivamente a la innovación. El 54 % del personal prefiere que el aprendizaje organizacional sea moderado el 38% considera que es alta y que el 8

% que es de nivel bajo el cual podemos indicar que dentro de las variables de gestión de conocimiento y sus dimensiones como capital intelectual, innovación y aprendizaje organizaciones es de nivel moderado en todos los casos y como segunda orden consideran que es de carácter alto y un índice menor es de nivel bajo.

Tabla 2 Gestión de conocimientos y sus dimensiones

	G. conocimiento		Capital Intelectual		Innovación		Aprendizaje Organizacional	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Bajo	12	11	11	10	8	8	9	8
Moderado	53	50	55	52	57	54	57	54
Alto	41	39	40	38	41	39	40	38
Total	106	100	106	100	106	100	106	100

En la tabla 3 se observa que las variables de estrés laboral son de 53 % que es baja debemos indicar que se está realizando buenas labores diarias considerando este nivel de estrés laboral, el 40 % presentan una magnitud de estrés del nivel moderado lo que indica que se tiene que ser observado muy detenidamente esta parte de los encuestados o colaboradores y con un nivel alto solo represente el 7. % de estrés alto presenta un nivel aceptable, ahora evidenciamos que la Presión laboral es de 55 % baja lo cual indica que se tiene una presión controlada dentro de la organización, el 37 % posee un nivel moderado y un nivel alto de solo el 8% lo cual los debemos tener en observación para mejorar este porcentaje también podemos evidenciar que la exigencia laboral tiene un 53 % de nivel bajo un 38% moderado y un 9 % considera que posee una exigencia laboral baja. Esta misma dimensión se considera en la tensión laboral con un 52% bajo y un 41 % moderado y un 7% del personal consideran que la tensión laboral es baja.

Como consecuencia se observa que las variables estrés laboral y sus dimensiones como presión, exigencia y tensión laboral es de carácter bajo en su mayoría, pero debemos mejorar

Tabla 3 Estrés laboral y sus dimensiones

	Estrés Laboral		Presión Laboral		Exigencia Laboral		Tensión laboral	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Bajo	56	53	58	55	56	53	55	52
Moderado	42	40	39	37	40	38	43	41
Alto	8	7	9	8	10	9	8	7
Total	106	100	106	100	106	100	106	100

3.2 Contrastación de Hipótesis

Viendo los efectos no presentan una distribución normal se responsabiliza a una muestra de regresión logística ordinal señala que la dependencia de la variable dependiente (estrés laboral) en conexión con la variable independiente (gestión de conocimientos). Se aplica la muestra de regresión logística, son datos estadísticos que obtendremos con carácter cualitativo ordinal porque estas presentan en la investigación realizada que no son numéricas en la que existe un orden en la cual se aplicó en el programa estadístico de Software Spss IBM 27

3.2.1. Prueba de la hipótesis general

En la aplicación de reporte emitido, explica que el estrés laboral depende de la gestión de conocimientos; con la fórmula aplicada al Chi cuadrado = 12,625 y $p_valor=0.037 < \alpha=0.05$, se debe rechazar la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.650, revelando que las variables pronosticadas de Gestión de conocimientos afectan en un 65% sobre el estrés laboral de los empleados de una caja municipal del Distrito de Wánchaq en la ciudad de Cusca

Tabla 4

	Chi-cuadrado	Gl	Sig.	Pseudo R Cuadrado
Gestión de Conocimiento	12,625	4	,037	,640
Estrés Laboral				,620

3.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

En la aplicación de reporte emitido, explica que el estrés laboral que se analiza a través de la fórmula aplicada al Chi cuadrado= 11,479 y $p_valor=0.026 < \alpha=0.05$, se debe rechazar la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.540, aclarando que las variables pronosticadas de Gestión de conocimientos afectan en un 54% sobre el estrés laboral que genera el capital intelectual en los empleados de la caja municipal del Distrito de Wánchaq en el Cusco.

Tabla 5

	Chi-cuadrado	Gl	Sig.	Contraste de razón de verosimilitud
				Pseudo R Cuadrado
Gestión de Conocimiento	11,479	4	,026	,520
Estrés Laboral				,500

3.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

En la aplicación de reporte emitido, con la formula aplicada al Chi cuadrado = 14,657 y $p_valor=0.008 < \alpha = 0.05$, se debe rechazar la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.780, aclarando que las variables pronosticadas de gestión de conocimientos afectan en un 78% sobre el estrés laboral que genera la innovación en los empleados de la caja municipal del Distrito de Wánchaq en Cusco.

Tabla 6

	Chi-cuadrado	Gl	Sig.	Contraste de razón de verosimilitud Pseudo R Cuadrado
Gestión de Conocimiento	14,657	4	,008	,720
Estrés Laboral				,700

3.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 3

En la aplicación de reporte emitido, con la formula aplicada al Chi cuadrado = 12,655 y $p_valor=0.018 < \alpha=0.05$, se debe rechazar la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.690, aclarando que las variables pronosticadas de Gestión de conocimientos afectan en un 69% sobre el estrés laboral que genera en el aprendizaje organizacional en los empleados de la caja municipal del Distrito de Wánchaq en Cusca

Tabla 7

	Chi-cuadrado	Gl	Sig.	Pseudo R Cuadrado
Gestión de Conocimiento	12,655	4	,018	,650
Estrés Laboral				,620

V. DISCUSIÓN

El estudio se ha puesto en manifiesto las discusiones de la investigación, se presenta la importancia de la información buscada y hallada, luego se indica sobre la información obtenida con las investigaciones relacionadas con los antecedentes nacionales e internacionales y como un análisis se presentan las principales limitaciones encontradas.

Se comienza la discusión con la aplicación de los resultados de las variables de la presente investigación, en general se encontró que el 50% de los trabajadores de una caja municipal del distrito de Wánchaq en el Cusca, dependerá de muchos factores lo cual se presenta en la siguiente investigación como un objetivo general el cual fue como afecta la gestión de conocimientos en el estrés laboral de los empleados de una caja municipal de ahorro y crédito en el distrito de Wánchaq en el Cusca.

El cual se demostró de acuerdo a mi hipótesis general aplicada mediante un análisis estadístico donde la gestión de conocimiento afecta en un 50% sobre el estrés laboral de los empleados ya que según la teoría de (Dueñas, 2021) expresa de forma integral los procesos a seguir para investigadores en la construcción, desarrollo e interpretación de los resultados de diferentes conceptos dentro de la investigación, cubre de manera significativa los vacíos que se presentan, subrayando la significatividad en revisar diferentes fuentes de teóricos e investigaciones para adquirir los conocimientos teóricos y el análisis e interpretación de los resultados.

Por lo tanto, analizando los objetivos específicos por medio de las hipótesis específicas que la dimensión de capital intelectual afecta en un 38 % sobre el estrés laboral y que la innovación es un 52% sobre el estrés laboral y el aprendizaje organizacional también en un 54% según la prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.540, lo que indica que el gestión de conocimiento afecta en un 54% al estrés laboral dentro de una caja municipal de ahorro crédito en el distrito de Wánchaq en el Cusca.

Según el criterio de la investigación se acredita que la gestión de conocimiento está afectando al estrés laboral donde indica (Duran, 2020) en su investigación, con una muestra poblacional de 79 colaboradores, que se evidencia en su trabajo sobre la teoría del conocimiento en instituciones educativas estatales en la ciudad de Lima.

A ver la ejecución de su investigación llego a una apreciación efectiva sobre la gestión del conocimiento es bastante regular en 57% y el estrés laboral se redujo hasta un 48%, con lo cual se proporcionó que ambas variables se relacionan entre analizando que los altos directivos solo se encargan de tomar decisiones a corto plazo ya que el conocimiento no se visualiza o se aplica en unos días si no en un presente y futuro para el beneficio de todos.

Así mismo dice (Machuca, 2018) con su fundamento del estudio "Estrés y la Gestión laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Arequipa –2018", fundamento la unión entre el nivel de estrés y la gestión laboral en el trabajo de los colaboradores de esta entidad del estado con 110 colaboradores, la herramienta , encuesta y como instrumento, en el desarrollo del cuestionario que fue aplicado a esta entidad del estado, determinaron que la relación es inversa dentro del centro laboral entre el nivel de estrés y el rendimiento en el trabajo de los colaboradores fundamentado una relación negativa con un 57 % de estrés dentro de lo colaboradores de la gerencia regional

Por lo cual se estableció en el estudio que al incrementarse el grado de estrés, disminuye el porcentaje de efectividad laboral que estos pueden adoptar para la ejecución de sus labores dentro de la entidad del estado, analizando que este estudio posee como consecuencia que el estrés laboral es un factor que se aplica en el rendimientos del empleado de la institución por lo cual los altos directivos apliquen el conocimiento , motivación para poder mejorar estos números de una entidad del estado.

En una apreciación similar (Lomas, 2017) menciona como su objetivo principal terminar la comunicación que existe entre estas variables como el estrés laboral y la productividad, con una colaboración de 60 trabajadores para realizar la muestra , llegando a la relación que desempeña la colaboración de estas dos variables calculando con un resultado de Persona de efectividad de

93% encontraron que la única competencias gerenciales que destacaba era el planeamiento que realizan los entes directivos por lo cual tienen los mejores resultado a nivel de la organización

Y finamente sustenta (Sherley, 2016) Nos indica que la investigación tuvo como iniciativa buscar la conexión que pueda existir entre los niveles de estrés y el conocimiento dentro de una organización con sistema de evidencia. Fueron de 168 colaboradores de una organización con sistema de evidencia privada dentro de sector financiero de la ciudad de Lima.

El nivel del estrés laboral es muy fuerte y se ve reflejado en la muestra con obtención por debajo de (87%) y conocimientos fue catalogado como prospero el (44%). En definitiva, se relaciona los factores de Gestión de conocimientos y el estrés laboral; se enfatiza, dar resultados finales a la organización para que se realiza una adaptación al conocimiento de los colaboradores dentro de la organización, viendo que estas pueden manipular a las condiciones emocionales de los colaboradores.

A nivel internacional podemos analizar los estudios reportados vemos en los trabajos científicos (Ivon, 2022) realizó una investigación en relación entre el desempeño de conocimientos y el estrés laboral de los trabajadores dentro de una entidad privada de Guayaquil. Haciendo efectiva una encuesta a 152 técnicos operarios, sistemáticos y de ofician hasta los licenciados en Administración y sector administrativo de la organización, hallando una relación que, si existe en una asociación directa entre las variables mencionadas, así como un predominio de los niveles medio y alto de estrés laboral 57% y 41%, respectivamente; así como un rendimiento en los conocimientos de medio y alto 59% y 37%

Respectivamente acá con la aplicación de esta teoría vemos que en las variables se tiene definida e identificada que el estrés se tiene que es alta y que los conocimientos también por lo cual se debe mejorar en el nivel de estrés ya que con este resultado se va a mejorar en todos los niveles jerárquicos y de alto mando y ver reflejado en la productividad de los empleados.

Asimismo (García, 2020) En su investigación desarrollada en la ciudad de México D.F sobre estrés laboral en entidades financieras y la Gestión organizacional en colaboradores de una Gerencia de tienda de una institución financiera.

Desarrollo a través de una teoría analizada por Meyer y Allen y un cuestionario de enfatizado el 2012 Se analizó la síntesis de este problema es muy débil con un 26 %, por ende que los resultado decimos que el estrés laboral condiciona de manera baja a la Gestión de organizacional con lo cual también se aclaró la relación que existe entre el conocimiento efectivo con la otra variables del estrés laboral, de lo que se analiza que este si determina una relación influyente en el estrés laboral de forma inversa lo cual no sustenta una adecuado forma de desarrollo dentro de la organización, ex ya que nadie estaría motivada para mejorar los resultados dentro de la organización.

Así mismo (Yesenia, 2020), en la que informa que su alcance descriptivo, en la que la población muestra fue realizada por 18 directivos a quienes se les práctico una encuesta como un cuestionario y técnica y un como herramienta o instrumento para la información de datos.

Encontrando una investigación de datos, los autores trataron de concluir su estudio que la gestión del conocimiento en entidades financieras es de promedio regular en un 42% debido a muy elevado índice de papeleo que no permite la finalización adecuada de la investigación.

Así vemos que es un adecuado proceso de información en 56% puesto que la colaboración de los trabajadores en la realización de conocimientos es envidiable manejando lo aplicado en esta investigación que los directivos no presentan una mejora adecuada en el trabajo, ya que se encuentra en un proceso de solo 56% y por lo cual afecta su capacidad para responder la información con una proporción alcanzada del 56 % lo cual no es adecuadamente a las exigencias laborales por lo cual no hay compromiso con la organización de poder mejorar.

También con el trabajo realizados cómo el (Roos, 2019) quienes son los que identificaron en el país de Estados Unidos una investigación para poder identificar qué los factores que están intuitivos dentro de las entidades financieras; La muestra fue de 1282 colaboradores de las entidades financieras en el país, evaluándose variables como el conflicto y la diversidad de las funciones, el estrés laboral; desarrollando un instrumento específico para ello.

El estudio tuvo como resultado final, que la variable independiente y el estrés laboral se relacionan significativamente, debido a que el 32% es decir que la gestión de conocimientos tiene como cualidades positivas en el logro diario de colaborador para poder identificar mejor su productividad.

Podemos definir que la gestión de conocimientos tiene el compromiso de mejorar el estrés laboral dentro de una caja municipal, que pueda maniobrar al empleado o personal hacia el objetivo propuesta que estas alcancen el desarrollo y su potencial.

Con respecto a las dimensiones de gestión de conocimientos considera que la gestión de conocimientos es nivel moderada y que de estrés laboral son bajos, sin embargo, de las variables gestión de conocimientos, si muestran una influencia moderada en el estrés que presentaban los empleados, viendo una necesidad de seguir investigando Con la proporción de las dimensiones, el 52 % del personal de la se desempeña moderadamente con el capital intelectual y que el 38 %, que es alto y solo un 10 % es baja.

Para innovación con un 54%, y el 39% pertenece a alto y solo un 8% es baja respectivamente a la innovación. El 54 % del personal prefiere que el aprendizaje organizacional sea moderado el 38% considera que es alta y que el 9 % que es de nivel bajo.

Según la variable de estrés laboral podemos observar y analizar según sus dimensiones que presenta un 53% de nivel bajo del estrés dentro de una caja municipal de ahorro y crédito en el distrito de Wánchaq en el cusca y que sus dimensiones como la presión laboral un nivel bajo a 55% y que según la capacidad de su exigencia laboral no da un 53% baja y la tensión que también es un factor psicológico nos da un 52% baja con lo cual podemos manifestar que los empleados no presenta signos de estar estresados dentro del centro laboral

ya que con la aplicación del cuestionario mediante la regresión logística ordenamos con empleados de un nivel bajo de estrés.

Concluyendo en que si se afecta la gestión de conocimientos en el estrés laboral lo cual nos daría la razón que a menor estrés mayor conocimiento y por ende mejores resultados.

VI. CONCLUSIONES

Primera. - La gestión de conocimientos afecta en un 65% sobre el estrés laboral, acá aplicaremos mejor las herramientas y la forma de aplicación con lo que mejoraremos el índice y así se podrá disminuir el estrés laboral de los empleados de una caja municipal del Distrito de Wánchaq en la ciudad de Cusca.

Segunda. - La gestión de conocimientos afectan en un 54% sobre el estrés laboral que genera el capital intelectual, en los empleados de una caja municipal en el distrito de Wánchaq.

Tercera. - La gestión de conocimientos afectan en un 78% sobre el estrés laboral que genera la innovación, en los empleados de una caja municipal en el distrito de Wánchaq.

Cuarta- La gestión de conocimientos afecta en un 69% sobre el estrés laboral que genera en el aprendizaje organizacional en los empleados de una caja municipal en el distrito de Wánchaq.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Enriquecer el valor agregado de los empleados a través de herramientas de como vemos que la gestión de conocimiento afecta de manera positiva en un 65 % sobre el estrés lo cual se debe mejorar con herramientas como capacitación virtual y presencial que permitan tener una información idónea que se entienda y explique todo de forma clara y precisa, siendo de manera fundamental que se comprometan,

Segunda: Se le recomienda a los a los directores y funcionarios modificar y desarrollar los programas de capital intelectual ya que se ve un 54 % de avance los cual se puede mejorar con programas y herramientas que previenen el desgaste motivacional, ya que en el mundo financiero la productividad y el talento humano comprometido con la fuerza laboral y desarrollando programas que ayuden a aumentar la gestión de conocimientos y la calidad laboral que se pueda incrementar para luego reducir y no desgastar los comportamientos y malas influencias dentro de la organización.

Tercero: Es importante que los niveles superiores de una caja municipal relacionen a cada colaborador los recursos humanos, psicológicos, motivacionales, y valores agregados materiales necesarios para mejorar el nivel de innovación ya que representa un 78% de conocimiento sobre el estrés laboral para poder tener un desempeño flexible de jornadas de trabajo que les permitan ser más eficaces en su rendimiento diario que les permitan crecer y desarrollarse e ir escalando de acuerdo a sus capacidades profesionales y de productividad.

Cuarta: Así mismo, se les recuerda y se les hace hincapié a los motivadores, construir y fomentar el aprendizaje organizacional con relaciones amigables interpersonales horizontales entre colaboradores personal administrativo y todas las áreas involucradas y agenciarles más participación en todo las áreas para así generar una cadena de valor que nos permita mejorara en todos los ambientes de la organización y estar avanzando en el desarrollo de nuevas herramientas para el beneficios de todos y lograr el objetivo mes a mes.

REFERENCIAS

- Ambiente, P. s. (13 de junio de 2021). <https://prevecon.org/>. Obtenido de <https://prevecon.org/>: <https://prevecon.org/>
- Arandia, R. A. (2022). *Análisis del concepto gestión del conocimiento*. BOLIVIA: Universidad Autónoma Gabriel René Moreno.
- Arias. (2020). *Metodos de la investigación Online Primera Edición*. LIMA: Enfoques Consulting Peru.
- Arrieta, D. B. (2020). Gestión del conocimiento en Instituciones de Educación Superior: Caracterización desde una reflexión teórica. *Revista de Ciencias Sociales*, volumen 20 numero 3.
- Azuero. (2019). *Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación*. Colombia: Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 4(8),.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación 3ra unidad*. Ciudad de Mexico: Editorial Patria.
- Batista. (2020). *Metodología no Experimental*. Mexico: Interamericana Editores.
- Banano, G. (2013). Trayectoria de resiliencia de impacto mínimo y resiliencia emergente. *Revista de Psicología y Psiquiatría*, 54.
- Britos, F. (2020). *Riesgos Psicosociales en el trabajo*. república de panama: union panama.
- Colvino, A. (2020). *METODOLOGIA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION*. LIMA: ENFOQUES CONSULTING PERU.
- Dávila, R. S. (2017). La Gestión del Conocimiento basado en la Teoría de Nonaka y Takeuchi. En R. S. Dávila, *La Gestión del Conocimiento basado en la Teoría de Nonaka y Takeuchi* (págs. 25-42). ECUADOR: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.
- Diaz, A. H. (12 de agosto de 2019). <https://haaz-calidad.blogspot.com/>. Obtenido de <https://haaz-calidad.blogspot.com/>: <https://haaz-calidad.blogspot.com/>
- Dueñas, G. V. (2021). Discucion de resultados. <http://repositorio.concytec.gob.pe/>, 5-6. Duran.
- (2020). *relacion de gestion con el estres laboral*. Lima: fuente de Universidad Privada.
- Estrada, G. d. (2021). Estres laboral en empresa en el sector inmobiliario y financiero. *estres laboral*, 16-28.
- Fernandez. (2020). *metodología cunatitativa*. Mexico: Me Graw Hill.Finanzas,
- M. d. (2020). Economía. *MEF*, 2.
- Garaba, N. &. (2016). *Conocimiento de varios valores en un entidad financiera*. Sudafrica: Awarenes.

- García, F. &. (2020). La gestión del conocimiento en las entidades financieras: . *Boletín económico de ICE N°2763*,, 29-34.
- Gestion, D. (22 de marzo de 2019). las compras con la tecnología genera estres laboral en los trabajadores de entidades financieras. */as compras con la tecnología genera estres labora/en los trabajadores de entidades financieras*, págs. 7-8.
- Guzman, J. E. (16 de mayo de 2020). Gestion de Conocimiento en Institutos Superiores. *Revistas de Ciencias Sociales volumen XXVI*, pág. 3.
- Hernandez, F. y. (2020). *Metodología de la investigacion*. Mexico Df: Interamericana editores.
- Ibarra, O. (2020). *Problema de Investigacion cuantitativa*. Mexico: ovm editorial.
- Instituto Europeo de Psicología Positiva. (2022). *Coste economicos a troves del estres laboral*. Lisboa: Intituto Europeo.
- Ivon, C. V. (2022). ESTRES LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78610>, 16-28.
- Lacosta, V. (2019). *El estres laboral analisis y prevencion*. Mexico: Medicion clínica Psicologica.
- Lean, A.M. (2019). CUESTIONARIO PARA AUDITORIA DE GESTION DE CONOCIMIENTO. at <https://www.researchgate.net/publication/334304351>, 1-12.
- Lomas. (2017). *Estres laboral y Productividad en los trabajadores de la Municipalidad de buenos aires*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Machuca, G. J. (2018). *Estres y la gestion Laboral en los trabajadores de la gerencia regionalal de Arequipa*. arequipa: Tesis del esgtres y gestion laboral.
- Maria, F. S. (2016). *Metodología y Estrategia de la Gestion de Conocimientos*. COLOMBIA: Gesteopolis.
- Martínez, W. F. (20 de Mayo de 2021). <https://doi.org/10.36390/telos232.09>. Obtenido de <https://doi.org/10.36390/telos232.09>: <https://doi.org/10.36390/telos232.09>
- Matteson, I.&. (2002). *Estres y trabajo una perepestiva en el trabajo*. MEXICO: Editorial Trillas.
- Medina Nogueira, Y. E. (2019). Propuesta de un cuestionario para el desarrollo de la auditoría de gestión del conocimiento. En Y. E. Medina Nogueira, *Propuesta de un cuestionario para el desarrollo de la auditoría de gestión del conocimiento* (págs. 61-71). Cuba: Universidad y Sociedad,.
- Moran, C. C. (2020). *ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia .
- Nogueira, Y. e. (julio de 16 de 2019). *Cuestionario en auditoria de gestion de conocimiento*. Obtenido de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/ru>: <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/ru>
- Ortega, C. (23 de abril de 2020). *Question Pro*. Obtenido de Question Pro?: <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-por-conveniencia/>
- Palma, S. (2004). ESCALA DEL CLIMA LABORAL. [Recuperadoenhttp://www.academia.edu/7596386/escala_clima_laboral_cls](http://www.academia.edu/7596386/escala_clima_laboral_cls), 1-30.

- QuestionPro. (26 de abril de 2017). http://www.ub.edu/aplica_infor/spss/cap3-5.htm. Obtenido de http://www.ub.edu/aplica_infor/spss/cap3-5.htm: http://www.ub.edu/aplica_infor/spss/cap3-5.htm
- Rivera. (2019). *Gestion de cococimiento y productividad laboral en el banco de la nacían de huanuco*. huanuco: tesis de investigacion.
- Rojas, N. C. (13 de mayo de 2019). www.jstor.org/stable/j.ctvxcrcxz. Obtenido de www.jstor.org/stable/j.ctvxcrcxz: www.jstor.org/stable/j.ctvxcrcxz
- Roas, G. (2019). intellectual capital as a strategic too. *Strategy*, 21-26.
- Rosmery, C. (16 de JULIO de 2020). DESEMPEÑO LABORAL DESDPUES DE UNA PERPECTIVA. *REVISTA INVESTIGADA POR EL VALOR AGREGADO*, págs. 54,60.
- Roxana, H. O. (16 de junio de 2020). *Estres laboral en colaboradores sistematicos*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3929>: <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3929>
- Salud, O. M. (2017). *Estres Laboral en las Organizaciones*. Ginebra Suiza.SALUD,
- O. M. (2020). *ESTRES LABORAL*. SUIZA: OMS.
- Salud, o. m. (2021). *Estres Laboral. estres laboral en los países*, 3,4.
- Sherley, Q. G. (15 de setiembre de 2016). Niveles de estres en el Conocimiento. *iveles de estres en el Conocimiento*, págs. 40-42.
- Sordo, A. I. (14 de setiembre de 2022). <https://blog.hubspot.es/marketing/recoleccion-de-datos>. (D. Santos, Ed.) Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/recoleccion-de-datos>: <https://blog.hubspot.es/marketing/recoleccion-de-datos>
- Trabajo, O. I. (2016). *ESTRES LABORAL*. SUIZA: OIT.
- Virgilio, h. f. (2019). *la gestion del conocimiento en las organizaciones*. mexico: alfaomega.
- Yesenia, P. C. (2020). *rientación de la gestión del conocimiento y rendimiento en las pequeñas y medianas empresas mexicanas*. Aguas calientes Mexico: Universidad de Aguas Caliente Mexico.

ANEXOS:MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de conocimiento	La gestión de conocimientos es un conjunto de conocimientos que nos ayuda a encontrar varias herramientas como el capital humano que es el proceso de captar la innovación con un enfoque multidisciplinario sobre los aprendizajes organizacionales, considerando que la gestión de conocimientos es un conjunto de herramientas que existe en la mente de las personas (Hernández Forte, 2016)	Para medir la gestión de conocimiento aplicaremos la teoría de revisión y valorización y evidencia en el cuestionario aplicable a la gestión de conocimiento por (Nogueira, 2019) Este instrumento está definido en la aplicación de la matriz de operacionabilidad en relación a 20 ítems que se definen en conjunto en 3 dimensiones	Capital Intelectual	Capital Humano Capital Financiero	Escala: ordinal Nivel: politómica Escala Likert de cinco posiciones (desde 0 = «nunca», hasta 5 = «siempre»), Nunca Casi Nunca A veces Casi Siempre Siempre Alto=74-100 Aceptable=47-73 Bajo= 20-46
			Innovación	Productividad Competitividad	
			Aprendizaje Organizacional	Experiencia de los Empleados Rendimientos de los trabajadores	

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrés laboral	Según la teoría definida y puesta en práctica según la OMS y en sus teorías que aplica frente al problema de Estrés Laboral en una entidad financiera (Salud, 2017), el estrés laboral "es la respuesta que se obtiene sobre los colaboradores ante los requerimientos y constantes cambios de humor para el desarrollo de las labores que realizan y no se pueden ajustar a las capacidades y conocimientos.	Para medir el estrés laboral aplicaremos la teoría de revisión y valorización y evidencia en el cuestionario aplicable al estrés laboral en una caja municipal por (Moran, 2020) Este instrumento está definido en la aplicación de la matriz de operacionabilidad en relación a 20 ítems que se definen en conjunto en 3 dimensiones	Presión Laboral	Carga en el trabajo Dificultades Diarias	Escala: ordinal Nivel: politómica Escala Likert de cinco posiciones (desde 0 = «nunca», hasta 5 = «siempre»), Nunca Casi Nunca A veces Casi Siempre Siempre Alto=74-100 Aceptable=47-73 Bajo= 20-46
			Exigencia Laboral	Sobre Carga Laboral Esfuerzo en el trabajo	
			Tensión Laboral	Motivación Laboral Facilidades de trabajo	

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

(Adultos)

Título del estudio: Gestión del conocimiento en el estrés laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito Wánchaq-Cusco, 2023

Investigador: Lic. Juan Roberto Llerena Sarnanez Institución:

Universidad Cesar Vallejo

Propósito del estudio: Lo estamos invitando a participar en un estudio para medir el nivel de Gestión del conocimiento en el estrés laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito Wánchaq-Cusco, Éste es un estudio desarrollado por una maestrante de la escuela de Maestría en Gestión de Talento Humano de la Universidad Cesar Vallejo. El conocimiento es una herramienta que nos pueda ayudar a medir el mismo conocimiento que tienen los colaboradores dentro de una caja municipal de ahorro y crédito en el distrito de mayor nivel socioeconómico como es Wánchaq que tiene los caracteres suficientes para poder desarrollar el trabajo de investigación y aparte aplicar mi segunda variable que tiene estrés laboral es una enfermedad silenciosa, por eso es importante conocer la situación actual en la cual se encuentran los trabajadores que realizan sus labores en este distrito de Wánchaq, para evitar que existan condiciones relacionadas a la tensión y Presión laboral, teniendo como objetivo determinar la relación entre la gestión de conocimientos y el estrés laboral.

Procedimientos: Si decide participar en este estudio se realizará lo siguiente:

1. Se le enviará una encuesta virtual utilizando la herramienta Google Forms, presentando los instrumentos mediante los correos electrónicos de los participantes con una duración de 15 - 20 minutos.
2. El primer cuestionario constará de 20 enunciados de aproximadamente 15 min, para evaluar la gestión de conocimiento como indicadores los siguientes capitales intelectual, Innovación, aprendizaje organizacional, y para el estrés laboral como indicadores los siguientes Presión Laboral, exigencia laboral y tensión.

3. Se le enviará un recordatorio un día antes del plazo establecido, que son 7 días hábiles.

Riesgos: Existe la posibilidad de que alguna de las preguntas pueda generarle alguna incomodidad, usted es libre de contestarlas o no

Beneficios: Se beneficiará con la identificación de las condiciones de trabajo, para mejorar su calidad de vida y optimizar su desempeño laboral.

Costos y compensación: No deberá pagar nada por participar en el estudio.

Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, por el tiempo brindado.

Confidencialidad: Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres.

Sólo el investigador tendrá acceso a las bases de datos, si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio.

USO FUTURO DE INFORMACIÓN: Estos datos almacenados no tendrán nombres ni otro dato personal, sólo serán identificables con códigos. Si no desea que los datos recaudados en esta investigación permanezcan almacenados ni utilizados posteriormente, aún puede seguir participando del estudio. En ese caso, terminada la investigación sus datos serán eliminados

DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO: Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

ANÓNIMO, POR ÉTICA.

ANEXO 2

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA GESTIÓN DE CONOCIMIENTO

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Capital Intelectual					
1. Considera que la empresa cuenta con recursos humanos, materiales, tecnológicos y de infraestructura suficientes para actividades relacionadas con: La Adquisición de Nuevos Conocimientos					
2. Considera que la empresa cuenta con recursos humanos, materiales, tecnológicos y de infraestructura suficientes para actividades relacionadas con: El Uso de Conocimiento					
3. Considera que la empresa cuenta con recursos humanos, materiales, tecnológicos y de infraestructura suficientes para actividades relacionadas con: La Medición de Conocimiento					
4 ¿Mi jefe inmediato atiende mis necesidades de formación?					
5 ¿La empresa hace uso de software especializado para compartir información? ¿cuál (es)?					
6. ¿El conocimiento existente en la empresa es inventariado?					
7. ¿La empresa tiene identificados los conocimientos que se requieren para desempeñar adecuadamente mi puesto de trabajo?					
Innovación					

8. ¿La empresa evalúa las necesidades futuras de conocimiento de los trabajadores?					
9. ¿La empresa desarrolla planes para atender las necesidades futuras de conocimiento de los trabajadores?					
10. ¿Lo que yo sé hacer es transferido a otros trabajadores dentro de la empresa?					
11. ¿La información de mi proceso es accesible a todos los interesados?					
12. ¿En la empresa están claramente identificados los expertos en los diversos temas para consultarles cuando es necesario?					
13 la empresa aprovecha el conocimiento de los trabajadores para El desarrollo de nuevos proyectos					
14. La empresa, para la mejora de sus procesos, es una organización que aprende de: Su propio proceder y experiencia					
Aprendizaje Organizacional					
15. ¿La empresa tiene mecanismos establecidos para detectar las necesidades de capacitación de los trabajadores					
16. En la evaluación de los trabajadores se tiene en cuenta: Sus contribuciones al desarrollo del conocimiento organizacional					
17. En la evaluación de los trabajadores se tiene en cuenta: Cursos de capacitación					
18. En la evaluación de los trabajadores se tiene en cuenta: Publicaciones científicas realizadas					
19. ¿Las capacitaciones recibidas en la empresa me han permitido mejorar el desempeño en mi puesto de trabajo					

20. La empresa aprovecha el conocimiento de los trabajadores para La capacitación a otros trabajadores					

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL ESTRÉS LABORAL

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Presión Laboral					
1. Tengo un gran control sobre mi trabajo					
2.El trabajo es reconocido					
3. Mi jefe No entiende actualmente con lo que hago					
4. Es fácil obtener ayuda de mis colegas					
5. Únicamente se me dice cuando estoy haciendo mal las cosas					
6.El no tener un espacio privado en mi trabajo me da mucha presión para cumplimiento de metas					
7.El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño mi trabajo me causa estrés					
Exigencia Laboral					
8.El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés					
9.El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.					
10.El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.					
11.El que las personas que están a nivel dentro de la empresa tengamos poco					

control sobre el trabajo me causa exigencia.					
12.El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce mucha exigencia					
13.El no tener el conocimiento técnico para competir dentro la empresa me produce más exigencia laboral.					
14. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me causa exigencia laboral					
Tensión Laboral					
15.El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño mi trabajo me causa tensión					
16.El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me causa tensión.					
17.El que mi equipo no brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa tensión.					
18.El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa tensión					
19.El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me causa tensión					
20. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa tensión.					

ANEXO 03

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Organizacional questionnaire Assessment instrument (OCAi)

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
<i>JUAN MANUEL VALDIVIA</i>	si	si	si	Aplicable
<i>LEONARDO TICONA NUINEZ</i>	si	si	si	Aplicable
<i>José Auccapuri f/gueroa</i>	si	si	si	Aplicable

Anexo 2

Evaluación por Juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jose Aucaruel Faciana	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizativa ()
Áreas de experiencia profesional:	+ 30 años	
Institución donde labora:	Unice - UCV	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométrico(s) realizados: Título del estudio realizado:	



2. Propósito de la evaluación:
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escuela (Copiar nombre de la escuela, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Historia
Ámbito:	
Procedencia:	
Administración:	
Tiempo de aplicación:	10 a 20 Min
Ámbito de aplicación:	Psicología, Maestría
Descripción:	Responde a las preguntas de la prueba, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objeto de medición

4. Experiencia técnica
(describir en función al modelo técnico)

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de evaluación. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficazmente aportando al quehacer psicólogo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jose Aucar Tizera	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional ()
Años de experiencia profesional:	7-10 años	
Institución donde labora:	Cruz Roja SA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (x)	
Experiencia en investigación Psicométrica (si corresponde):	Trabajo(s) psicométricos realizados: Título del estudio realizado:	



2. Propósito de la evaluación:

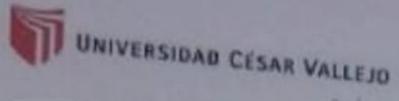
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o instrumento)

Nombre de la Prueba:	Matrónx
Autora:	
de:	
Administrada:	
Frecuencia de aplicación:	9-10 veces
Medida de validez:	
Medida de confiabilidad:	
Significación:	Explicar cómo medir el bienestar de las personas, áreas, items por área, explicación de los ítems de la escala (91% medición)

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)



.....
 Pnn., di "8rllión: 1004Dc = .. na IÚ-dttoa y)) Or
 dt - - - - (GMcr-.,. B,)

Indica	Item	Clricle	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	20	x	x	x	

Segunda dimensión: (Colocar el nombre de la dimensión)
 Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

INOICAOORES	Item	Cl.villtd	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	20	x	x	x	



Nº Inj. del Sr. Dr. In.
 DNI

Caja Cusco
 Mg. José Aguilar Figueroa
 GERENTE REGIONAL
 DNI 35199030

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:
 Williams y Wicks (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a elegir. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de expertise y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Givert y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McIlhatton et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hykäs et al. (2003) mencionan que 10 expertos tendrían una evaluación confiable de la validez de cualquier instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Vuorilainen & Luukkonen, 1986, citados en Hykäs et al. (2003).
 Ver: <http://www.revistas.unp.edu.pe/revistas/017/01/017017-23.pdf> entre otras bibliografía.



....., 9,9 juicio de expertos.....

Responde José Luján ya que está capacitado para evaluar el instrumento.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean útiles y eficientes aportando al quehacer pedagógico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	TERESA ELIZABETH LAQUERÁN	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>)	Sociales (<input type="checkbox"/>)
	Educativa (<input type="checkbox"/>)	Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	SISTEMAS EDUCATIVOS	
Institución donde labora:	CESAR VALLEJO - CUSCO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica (si corresponde):	Trabajos psicométricos realizados: Tesis del estudio realizado.	



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la prueba (Criticar siempre de la prueba, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:
Autor:	
Presentación:	
Administración:	
Tiempo de aplicación:	10 a 15 min
Ámbito de aplicación:	Univ. Local
Significación:	Explicar cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

UNIVERSIDAD - SM VAUJJO

Dinam... del IIIIMNnlD
 ... ali unu...
 ... 00: Colloc...
 ... de la dimension)
 ... que mide el instrumento)

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	20	X	X	X	

- Segunda dimension: (Colocar el nombre de la dimension)
- Objetivos de la dimension: (describa lo que mide el instrumento)

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	20	X	X	X	



Firma del evaluador
 DNI
[Handwritten Signature]
Leopoldo Ticona Nuñez
 ANALISTA DE CREDITOS
 DNI 40238133

1 Mfi ... MS>
 or, a11: ... T-A, t- lam11 ... ad.e mcill... Cl ...
 ... Co1, C>Ht ...
 ... Ph ...
 ... 10 expertos ...
 ... Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la ...
 ... (Vautanen & Lakkonen, 1995, citados en Hykas et al. (2002)).
 ...



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Comisión de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
<p>LEONARDO NEZ, Leonardo DNI 40238133</p>	<p>Maestro en Administración de Negocios Fecha de diploma: 17/09/22 Modalidad de estudio: SIEMPRENCIAL Fecha matrícula: 10/03/2018 Fecha examen: 16/12/2018</p>	<p>ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN BUSINESS SCHOOL S.A.C. PERU</p>
<p>TITULADO: LEONARDO NEZ, Leonardo DNI 40238133</p>	<p>TÍTULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Fecha de Diploma: 13/04/2018 Tipo: - RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 21/07/2018</p>	<p>UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ IN, F-1 cum»</p>

Anno2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Teste de Atención y Memoria y Teste de Lenguaje. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. **Datos generales del juez**

Nombre del juez:	<u>Valdivia Solórzano Juan Kenesof</u>	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	<u>10 hrs</u>	
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajos/psicométricos realizados Título del estudio realizado:	

2. **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	<u>Teste de Atención y Memoria</u>
Autor:	
Procedencia:	
Administración:	
Tiempo de aplicación:	
Ámbito de aplicación:	
Significación:	Explicar cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, items por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

UNIVERSIDAD CANTON VALDIVIA

Dimensión 1

- (Colocar el nombre de la dimensión)
- (describir lo que mide el instrumento)

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Objetivo de la Dimensión
	20	X	X	X	

- Segunda dimensión: (Colocar el nombre de la dimensión)
- Objetivos de la Dimensión: (describir lo que mide el instrumento)

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Objetivo de la Dimensión
	20	X	X	X	

Prof. Juan Manuel Valdivia Sotomayor
 Director de la Oficina de Investigación Científica
 Valdivia, Chile
 4500060

Este documento debe tomarse en cuenta:
 (Cronbach y Wolf (1994); así como Pons (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a elegir. Por lo tanto, el número de expertos en un juicio depende del nivel de expertise y de la diversidad del contenido. Mientras Gode y Wolf (1992), Grant y Davis (1997), y Lynn (1995) citados en McCarter et al. (2003) mencionan un rango de 2 hasta 20 expertos, Hykäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindan una evaluación más adecuada de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80% de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Mulliner & Liukkonen, 1996 citados en Hykäs et al. (2003)).
 Ver: <http://www.repositorio.cepa.org/bitstream/handle/10253/1727.pdf> entre otra bibliografía.

4723 1828 dibauthank



PEHU Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Evaluación de Gestión y Aprendizaje



MKS.ISTRO, t IO'i IV')1, C.NAILOS A< \1),\t1c IIS \ 1111' O'i ftHOU'-IO); 'V' t's

Cursado	Grado y Título	Institución
VALDIVIA SOLÓRZANO, JUAN MANUEL DNI 45360660	MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS Fecha de diploma: 11/11/19 Modalidad de estudio: PRESENCIAL Fecha matrícula: 14/01/2017 Fecha ingreso: 03/09/2019	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU
VALDIVIA SOLÓRZANO, JUAN MANUEL DNI 45360660	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 28/01/2013 Modalidad de estudio: -	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO PERU
VALDIVIA SOLÓRZANO, JUAN MANUEL DNI 45360660	BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 11/05/2012 Modalidad de estudio: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha ingreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO PERU

ANEXO 06

Costo y Presupuesto

	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
1	Material de Procesamiento de Datos	1	S/.1500	S/.1,500
2	Servicios de megas de internet	100 horas	S/.1.00	S/.100.00
3	Útiles de Escritorio	6	S/.20.00	S/.120.00
4	Elaboración de Proyecto	5	S/.20.00	S/.100.00
5	Recursos Humanos Pago a Estadística	2	S/.350	S/.700.00
6	Pago de Utilización de Instrumentos	1	S/.500	S/.500.00
Total, de Inversión Económica				S/3,020