



Universidad César Vallejo

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Gestión del conocimiento en el engagement de los
colaboradores de una droguería en La Libertad, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

García Méndez, Maritza Elizabeth (orcid.org/0009-0001-3166-3304)

ASESORES:

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

Mg. Moran Requena, Hugo Samuel (orcid.org/0000-0002-7077-0911)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del conocimiento en el engagement de los colaboradores de una droguería en La Libertad, 2024", cuyo autor es GARCIA MENDEZ MARITZA ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, 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, 19 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO DNI: 28284526 ORCID: 0000-0002-0268-3250	Firmado electrónicamente por: MROSARIOVG el 19- 07-2024 01:44:11

Código documento Trilce: TRI - 0822508





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GARCIA MENDEZ MARITZA ELIZABETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD 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 engagement de los colaboradores de una droguería en La Libertad, 2024", 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
MARITZA ELIZABETH GARCIA MENDEZ DNI: 45853677 ORCID: 0009-0001-3166-3304	Firmado electrónicamente por: MGARCIAME89 el 19- 07-2024 15:38:58

Código documento Trilce: TRI - 0822509

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, quién como Padre me ha protegido y guiado en mi vida. A mis padres Edita y José por su amor y dedicación. A mi esposo Jonatan por su apoyo incondicional y a quien amo y admiro tanto, y es mi impulso para superarme día a día, y a mis hijas Danna y Miriam por ser mi motor y motivo.

Maritza

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser mi guía, mi sustentador y mi protector, quién esta conmigo en cada paso que doy y permite que todo suceda según su voluntad. A Mg. Jonatan Sandoval Briceño, a Mg. Jammes Burga Huamán, a Moisés Vasquez Chugden y Norma Orrillo Carranza y todas las personas que contribuyeron al término de mi maestría e investigación, asimismo a la Mg. Miluska Rosario Vega Guevara, asesora del trabajo de investigación.

Maritza

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	lx
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	14
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución porcentual de la población según la edad	16
Tabla 2 Nivel de gestión del conocimiento, según sus dimensiones	20
Tabla 3 Nivel de engagement de los colaboradores, según sus dimensiones	21
Tabla 4 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la gestión del conocimiento en el engagement	22
Tabla 5 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la creación del conocimiento en el engagement	23
Tabla 6 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la transferencia y almacenamiento del conocimiento en el engagement	24
Tabla 7 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la aplicación y uso del conocimiento en el engagement	25

Índice de figuras

Pág

Figura 1: Representación del diseño de investigación

14

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar cómo influye la gestión del conocimiento en el engagement en los colaboradores de una droguería en La Libertad, 2024. La investigación responde a la ODS 3: Salud y Bienestar y ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico. La investigación fue de tipo básica y de enfoque cuantitativo con diseño correlacional causal, no experimental y de corte transversal. La población fue 120 colaboradores y muestra fue censal por lo que abarca la misma cantidad. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento fueron 2 cuestionarios, la escala del proceso de creación del conocimiento de Nonaka y Takeuchi validado y adaptado por Fernández y la escala Utrecht Work Engagement Scale validado y adaptado por Estrada. Se obtuvieron los siguientes resultados, el 79% de los colaboradores considera que la gestión del conocimiento es buena; y un 85% considera el engagement en un nivel alto. Se concluyó que la gestión del conocimiento influye en el 97.5% en el engagement en los colaboradores de una droguería de La Libertad.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, *engagement*, *vigor*, *dedicación*, *absorción*.

Abstract

The objective of this research work was to determine how knowledge management influences the engagement of employees of a drugstore in La Libertad, 2024. The research was basic and had a quantitative approach with a causal correlational, non-experimental and cutting-edge design. cross. There was a population of 120 collaborators. The data collection technique was the survey and as an instrument there were 2 questionnaires, the scale of the knowledge creation process by Nonaka y Takeuchi validated and adapted by Fernández and the Utrecht Work Engagement Scale by Schaufeli et al. validated and adapted by Estrada. The following results were obtained: 79% of employees consider that knowledge management is good; and 85% consider engagement at a high level. It was concluded that knowledge management influences 97.5% of employee engagement in a drugstore in La Libertad.

Keywords: Knowledge management, *engagement*, *vigor*, *dedication*, *absorption*.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la globalización genera innumerables retos en las organizaciones sanitarias, entorno a la adaptabilidad y desempeño frente a la variabilidad en la demanda, los colaboradores, el entorno interno y externo, sí como cuestiones vinculadas a la gestión directiva y a las necesidades emergentes. En este contexto, la gestión del conocimiento organizacional ha pasado ser un tópico de relevancia para los directivos y gestores, lo que ha conllevado a reformular conceptos e implementar herramientas de mejora para abordar estos retos (Pulido y Muñoz, 2019).

Los retos de gestión en los sistemas organizacionales han ido en aumento, siendo la finalidad primordial mejorar la calidad del conocimiento en los colaboradores para que se refleje en el mejor desempeño en las funciones encomendadas, y lograr de cierta manera el engagement o compromiso en los colaboradores; sin embargo poco se sabe referente a cómo gestionar el conocimiento y engagement, además los recursos asignados resultan insuficientes; por lo tanto, se hace hincapié en la importancia de esto en pos del logro de mejoras en las metas institucionales trazadas y en la mejora del entorno laboral (Antunes y Pinheiro, 2019; Jabalera et al., 2019; Marsollier, 2019).

La gestión del conocimiento ha alterado el panorama en todo tipo de organizaciones, incluyendo las del sector farmacéutico, debido a que el conocimiento es un activo intangible y estratégico para fomentar la competitividad de las organizaciones. Por lo tanto, es trascendental para obtener ventajas estratégicas. La generación, transformación y uso del conocimiento en entornos cambiantes, desempeña un fundamental papel en la competitividad de las organizaciones (Karamiri et al., 2020; Caldera, 2020).

La gestión del conocimiento implica desarrollar las habilidades del personal y genera un entorno adecuado para promover el compromiso y aceptación (engagement) en los colaboradores, permitiendo mejorar la productividad en los diferentes departamentos, por ello es de importancia en las organizaciones de salud dar el valor y reconocimiento este tópico (Gómez, 2021).

Sánchez (2020) indicó que la gestión del conocimiento y el engagement están interconectadas, siendo esta una afirmación de carácter empírico debido a las pocas

investigaciones de relación causal de ambas variables. Saavedra et al. (2020) y Agurto et al. (2020) indican que la gestión del conocimiento implica reconocer, generar, difundir, intercambiar, integrar y aplicar el conocimiento para mejorar el rendimiento y fomentar la innovación. asimismo, infiere que cuando un empleado está comprometido con el trabajo, tiende a participar más en actividades de gestión del conocimiento, como compartir experiencias y habilidades. el acceso al conocimiento relevante y la posibilidad de contribuir a ello pueden elevar el nivel de engagement, ya que se el colaborador se siente valorado y alineado con los objetivos organizacionales.

A nivel mundial, asegurar la calidad, el ciclo de mejora y la optimización de los procesos organizacionales ha sido crucial para la competitividad global. En ese sentido, la gestión del conocimiento surgió en las décadas de los 80 y 90 en estados unidos, enfocándose en estos aspectos. Además, se destaca su posible influencia en el engagement de los colaboradores (Beazley et al., 2004).

Referente al engagement, Hu et al. (2020) indicó que, a nivel mundial, solo un 13% de los colaboradores estaba comprometido con el trabajo, es decir 1 de 8 colaboradores está comprometido con el trabajo que realiza. De ello se conjetura que la problemática se da en todo nivel organizacional y, a pesar de los esfuerzos estratégicos para mejorar esto, los colaboradores poco o nada por la falta de compromiso.

En las entidades de Latinoamérica desde la década de los 90 se propicia la generación del conocimiento empleando tres fases: creación, transformación y uso del conocimiento cuya importancia es optimizar el conocimiento por medio de la mejora continua en generar valor a la información, sin embargo, pocas organizaciones lo han implementado o lo han hecho de manera ineficiente debido al poco entendimiento referente a este tipo de gestión (Barbosa, 2022)

En Perú, las organizaciones, que incluyen las del ámbito de salud le dan poca importancia a la gestión del conocimiento y predispone a la mayoría a problemas en la competitividad y al entorno interno de la institución. es habitual encontrar en éstas, la pérdida de datos, la carencia de conocimiento y la resistencia al cambio. Las dificultades organizacionales antes mencionadas conducen a reprocesos y afectan al engagement de los trabajadores, que impacta de manera directa la calidad del servicio o producto, así como en el logro de los objetivos establecidos (Otoya y Chauca, 2022).

Cajas et al. (2020) indicaron que en Perú no se considera el engagement como una estrategia de mejora competitiva, siendo un craso error ya que el engagement es crucial para el desarrollo competitivo de las organizaciones. Según Espinoza (2024), tanto el engagement como la gestión del conocimiento están emergiendo como áreas clave en el ámbito laboral peruano. el interés por comprender y mejorar el engagement ha llevado a la implementación de diversas estrategias, como iniciativas de bienestar laboral, reconocimiento y alternativas de crecimiento profesional, para fomentar un mayor compromiso y motivación entre los colaboradores. en cuanto a la gestión del conocimiento, las organizaciones están reconociendo cada vez más la importancia de identificar, crear y compartir el conocimiento interno para lograr la mejora de la toma de decisiones, eficiencia y creatividad.

Referente a las organizaciones del ámbito farmacéutico se puede indicar claramente que no son ajenas a la realidad antes descrita.

Una droguería es considerada un establecimiento de salud del ámbito farmacéutico que puede registrar, comercializar, almacenar, importar y/o distribuir productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios (PF, DM y PS). La droguería donde se realizó el presente estudio tiene más de 20 años de vida institucional. Está ubicada en Trujillo-La Libertad y cuenta con dos almacenes que reciben las importaciones de los productos que se comercializa en el mercado peruano. Actualmente cuenta con 122 colaboradores en total, entre las áreas de administración, ventas institucionales, contabilidad, capital humano, almacén y dirección técnica. Referente a las variables de estudio, se identificó algunos inconvenientes en relación con la aplicación del conocimiento generado dentro de la institución y la falta de adaptabilidad de los colaboradores frente al cambio.

De acuerdo con lo descrito, el problema general fue: ¿Cómo influye la gestión del conocimiento en el engagement en los colaboradores de una droguería en La Libertad, 2024? Y, los problemas específicos fueron: el primero, ¿Cómo influye la creación del conocimiento en el engagement en los colaboradores de una droguería en La Libertad, 2024?; el segundo, ¿Cómo influye la transferencia y almacenamiento del conocimiento en el engagement en los colaboradores de una droguería en La Libertad, 2024?; el tercero, ¿Cómo influye la aplicación y uso del conocimiento en el engagement en los colaboradores de una droguería en La Libertad, 2024?

La relevancia teórica del estudio radica en proporcionar conocimientos, evidencia y sustento científico sobre cómo la gestión del conocimiento influye en el engagement de los colaboradores en una organización de salud. esto es importante porque todavía hay conocimientos teóricos disponibles para identificar aspectos a considerar en el diseño de la gestión del conocimiento que estimule el engagement óptimo de colaboradores de la organización.

La justificación práctica implica obtener información empírica del contexto real de la organización, ayudando a los gestores a tomar decisiones adecuadas para crear un entorno que fomente niveles óptimos de engagement en los colaboradores. Esto es crucial para alcanzar los objetivos organizacionales y llevar a cabo una gestión efectiva.

Finalmente, la justificación metodológica está basada en el diseño del estudio que es de tipo correlacional causal, donde se aplicó instrumentos confiables y validados. La investigación responde a los lineamientos de responsabilidad social de la universidad, específicamente a los ODS 3: Salud y Bienestar y ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico. Esto se debe a que la investigación en materia de gestión de salud puede contribuir a mejorar el bienestar de los colaboradores al fomentar el engagement laboral y promover un desarrollo organizacional sostenible. Como resultado, esto podría tener un impacto positivo en la economía al aumentar la productividad y eficiencia.

El objetivo general fue: Determinar cómo influye la gestión del conocimiento en el engagement en los colaboradores de una droguería en La Libertad, 2024. Asimismo, los objetivos específicos fueron: el primero, determinar cómo influye la creación del conocimiento en el engagement en los colaboradores de una droguería en La Libertad, 2024; el segundo, determinar cómo influye la transferencia y almacenamiento del conocimiento en el engagement en los colaboradores de una droguería en La Libertad, 2024 y el tercero, determinar cómo influye la aplicación y uso del conocimiento en el engagement en los colaboradores de una droguería en La Libertad, 2024.

A continuación, se presentan investigaciones anteriores sobre las variables y su posible relación causal. Es relevante señalar que hay pocos estudios a nivel internacional y nacional que se centren específicamente en analizar cómo la gestión

del conocimiento influye sobre el engagement. Sin embargo, existen numerosos estudios que abordan cada una de estas variables de manera independiente o asociadas a diferentes variables relacionadas de alguna manera con el engagement laboral.

A continuación, se indican las investigaciones a nivel nacional:

Hurtado y Aliaga (2022) relacionó la gestión del conocimiento y las competencias profesionales en los empleados de un centro materno infantil en Lima, Perú. El estudio fue cuantitativo de diseño correlacional y participaron 80 personas como muestra. El resultado indica que existe relación con significancia estadística (correlación débil positiva) entre ambas variables ($r = 0,486$). Se concluyó que se debe fortalecer la gestión del conocimiento para fortalecer las competencias profesionales.

Méndez (2022) investigó la correlación del engagement y satisfacción laboral de los empleados en un nosocomio de Cutervo, Cajamarca, empleando un método cuantitativo y correlativo causal con un diseño transeccional. La muestra fue de 88 colaboradores, empleando un muestro probabilístico estratificado. Se aplicaron cuestionarios sobre satisfacción laboral de Herzberg y UWES-17 para determinar el engagement. Se encontró que 71.6% de los empleados demostraron un alto engagement y niveles altos de las dimensiones (vigor, dedicación, engagement). Se concluyó que el engagement tiene una correlación positiva sobre la satisfacción laboral (Coef. Spearman 0.409).

En el estudio de Matta (2022), se estableció el engagement en colaboradores de salud en un policlínico en Lima, empleó un enfoque cuantitativo -descriptivo y un diseño transeccional. La muestra fue de 57 colaboradores. Se aplicó el cuestionario de UWES-17, encontrando que el 52.6% percibió un alto nivel de engagement y de vigor, un muy alto nivel en dedicación y un nivel medio en absorción. Concluyeron que existe un nivel adecuado de engagement que puede encaminar mejoras en la satisfacción laboral.

Huamán y Torres (2023) investigaron la correlación entre engagement y desempeño laboral en empleados de un programa social en Apurímac, utilizando un enfoque cuantitativo, no experimental y transeccional, con una muestra de 94 empleados y se les aplicó el instrumento UWES, encontrando que el 45.7% tenía un

nivel adecuado de engagement. Se concluyó que hay influencia de naturaleza significativa entre las variables de investigación.

Por último, Agurto et al. (2020) investigó como engagement influencia sobre la satisfacción laboral en una institución, utilizando un enfoque cuantitativo y diseño correlacional-transversal. Se aplicaron dos cuestionarios referentes a la satisfacción laboral y de engagement (Uwes) a una muestra de 201 empleados. Los resultados indicaron que el 62.7% de los empleados presenta un nivel moderado de engagement, mientras un 37.3%, un bajo nivel. Además de determinó un nivel medio de vigor y un nivel bajo de dedicación y absorción. Se concluyó que la institución tiene un nivel adecuado de engagement que contribuye a la mejora de la satisfacción laboral de la institución.

Asimismo, se mencionan las investigaciones a nivel internacional:

Tang (2017) examinó el impacto de la gestión del conocimiento (G.C.) en la cultura organizacional en instituciones sanitarias en Shanghái, China. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo y diseño correlacional no experimental, se realizó con 276 profesionales sanitarios utilizando un cuestionario como herramienta de recolección. Los resultados determinan entre la G.C. y la otra variable una correlación con significancia, destacando que la implementación exitosa en hospitales generó compromiso por parte del personal sanitario hacia la institución, lo que impulsó la competitividad y efectividad organizacional.

Spina et al. (2022) analizaron la influencia del engagement en la calidad de vida en estudiantes de medicina y enfermería. Su estudio, también de tipo cuantitativo y correlacional no experimental. 219 personas conformaron la muestra. Se utilizaron dos cuestionarios, para engagement se utilizó la encuesta de Estudio y bienestar, y para calidad de vida, la encuesta de salud (SF-36). La correlación se obtuvo mediante el test de Spearman, encontrándose una correlación débil entre variables, una relación moderada entre vigor y el dominio energía/vitalidad y una relación débil entre absorción el dominio energía/vitalidad.

Arreola et al. (2023) investigaron la correlación entre la G.C., la cultura organizacional y la tecnología de la información en centros de atención primaria en México. Su estudio, de diseño correlacional retrospectivo, involucró a 80 profesionales sanitarios y utilizó el cuestionario de Mula. Se determinó una relación significativa

entre la G.C. y la cultura organizacional, así como una correlación moderada entre la gestión del conocimiento y la otra variable, indicando que es crucial la implementación la gestión del conocimiento para el desarrollo organizacional.

Quiroz et al. (2023) investigaron la influencia del género en el engagement y burnout en colaboradores de servicios sociales en Colombia. La naturaleza del estudio fue cuantitativa y diseño transaccional-no experimental, con una muestra de 972 colaboradores, utilizaron la escala UWES-9 para evaluar el engagement y el cuestionario MBIHS para evaluar el burnout. Los resultados indicaron que el género no influye directamente en el engagement ni en el burnout, pero que el burnout tiene un impacto negativo en el engagement.

Kahpi et al. (2021) investigaron la correlación entre el apoyo organizacional y el engagement en colaboradores de un nosocomio en Indonesia. Su estudio, de naturaleza cuantitativa y diseño correlacional, se basó en una muestra de 65 empleados. Los resultados destacaron que el 50.60% de los colaboradores percibieron que el apoyo organizacional favorece el engagement, concluyendo que la percepción positiva del apoyo organizacional puede promover el cumplimiento de metas organizacionales a través del engagement.

Se presentan las bases teóricas de la gestión del conocimiento:

La gestión del conocimiento ha ganado creciente interés en diversas organizaciones, y se han propuesto varias definiciones para comprenderla:

Gopal y Gagnon (1995) indicó que la G.C. es la determinación de las categorías de conocimiento requeridas para respaldar la estrategia de la organización, evaluando la situación actual del conocimiento organizacional y transformando la base existente en una más poderosa. Mientras Nonaka y Takeuchi (1995) la definió como el proceso dinámico que facilita generar y/o desarrollar conocimiento, seguido del intercambio de este a los colaboradores de la organización y su utilización para innovar o mejorar en los productos o servicios.

Tejedor y Aguirre (1998) definió como el conjunto de procedimientos para emplear el conocimiento como un factor fundamental en la mejora y creación de valor. Andreu y Sieber (1999) la caracterizan como el proceso de garantizar el desarrollo y la aplicación continua del conocimiento pertinente para la mejora de las destrezas para solucionar problemas y mantener la ventaja competitiva. Kamara et al. (2002) la

definió como la utilización de herramientas, procesos y técnicas para optimizar el conocimiento y obtener resultados superiores, mayor valor y ventaja competitiva.

En esta investigación, se tomó como definición referente la descrita por Nonaka y Takeuchi debido a que es la más utilizada y autores como Gaspar (2015) y Pulido y Muñoz (2020) lo han tomado como referencia en sus estudios.

También se indican los principales modelos teóricos:

El modelo KPMG de Tejedor y Aguirre (1998), expuso los componentes que determinan la capacidad del conocimiento y la sistematización de la G.C.o uno de los aspectos destacados es la visión metódica y ordenada que permite que todos los elementos de gestión que tienen un impacto en el desempeño organizacional: liderazgo, jerarquía organizacional, estrategia, recursos humanos, interactúen en busca de objetivos institucionales, dado que no son independientes, sino que se interrelacionan.

El modelo Knowledge Management Assessment (KMAT) de Andersen (1998) establece que el conocimiento organizacional se reconoce, crea, organiza, utiliza y comunica. Este proceso implica acciones destinadas a identificar brechas de conocimiento, percibir, adaptar y comunicarlas para aumentar el valor cognitivo percibido por los colaboradores y mejorar los resultados del conocimiento.

El modelo de creación del conocimiento de Nonaka y Takeuchi (1995) sugiere que la gestión del conocimiento facilita la gamificación, convirtiendo el conocimiento observado en la organización y alineando a los colaboradores, fomentando así un entorno interorganizacional. también incorpora las responsabilidades de la administración del personal y las capacidades de liderazgo, dado que ambos aspectos son fundamentales para desarrollar, crear, transferir y aplicar conocimiento. La gestión del conocimiento fomenta una relación fluida y continua entre el conocimiento tácito y explícito, siguiendo un ciclo constante de Socialización, Exteriorización, Comunicación e Interiorización.

Según estos investigadores, la creación de conocimiento surge de dos procesos en espiral: uno epistemológico, donde el conocimiento se genera al separar al sujeto del objeto percibido, y otro ontológico, donde el conocimiento se genera a nivel individual. Este proceso implica una interacción dinámica y constante entre el conocimiento explícito y tácito. El conocimiento tácito se consolida en el ámbito organizacional mediante diversas formas de transformación y se manifiesta en un nivel ontológico superior, generando así una espiral de conocimiento. Esta espiral

implica una interacción directa entre el conocimiento tácito y explícito a medida que avanza a través de los estamentos ontológicos. Así pues, el conocimiento organizacional se genera en una trayectoria en espiral que se origina a nivel individual y se amplía hacia comunidades más amplias de interacción, superando las fronteras departamentales y organizativas.

El modelo de Nonaka y Takeuchi (1995) es la base de la presente investigación ya que está vigente en la actualidad y diversos autores como Gaspar (2015) y Pulido y Muñoz (2020) lo han tomado como referencia.

Este modelo abarca tres dimensiones:

La creación del conocimiento involucra tanto el conocimiento tácito producida por los empleados como el conocimiento explícito obtenido a través de datos e información (Nonaka y Takeuchi, 1995). Según Hansen et al. (1999) indicaron que se refiere al proceso mediante el cual se crean y desarrollan ideas nuevas, teorías o métodos que no se habían concebidos anteriormente. Además, involucra diferentes métodos de exploración y búsqueda de la información.

La transferencia y almacenamiento del conocimiento, implica la adquisición y aplicación de nuevos conocimientos (Nonaka y Takeuchi, 1995). Davenport et al. (2000) indicó que se refiere a la manera de compartir y conservar la información al interior de la organización o entre los colaboradores. Abarca actividades como documentar el paso del conocimiento implícito en explícito, utilizar bases de datos y sistemas de gestión del conocimiento, junto con técnicas de comunicación eficaz para garantizar que el conocimiento esté disponible para los colaboradores.

La aplicación y uso del conocimiento se refiere a poner en práctica estos conocimientos para resolver problemas específicos y gestionar el capital humano, fundamental para el conocimiento organizacional (Nonaka y Takeuchi, 1995). Hansen et al. (1999) indicó que se trata a la manera de utilizar las ideas, metodología o procedimientos desarrollados y almacenados para abordar problemas, fomentar la innovación, toma de decisiones con fundamento o mejorar procesos organizacionales. Implica también la aplicación práctica de conocimientos teóricos y la adaptación de estos para satisfacer necesidades específicas.

Se presentan las bases teóricas del engagement:

A lo largo de las últimas décadas, se han propuesto varias definiciones del constructo *engagement* en la búsqueda de hacerlo conocido y más fácil de entender:

Kahn (1990) realizó la primera mención de engagement, y lo definió como el aprovechamiento y buen desenvolvimiento del colaborador en las funciones encargadas. El aprovechamiento surge de las características físicas, psicoemocionales y mentales que experimenta el colaborador en el desempeño de sus funciones. Asimismo, indicó que engagement es la demostración de un nivel de energía y concentración adecuada del colaborador al desarrollar de manera óptima sus funciones en el trabajo.

Maslach y Leiter (1997) indicó que el engagement es lo contrario a burnout sin embargo es independiente del mismo. Por lo que profundizaron más en la explicación y comprensión de burnout. El estudio identificó dos dimensiones del engagement y el burnout que se superponen. Una dimensión es la activación, cuyos extremos son la fatiga (lado negativo) y el vigor (lado positivo). La otra dimensión es la identificación, cuyos extremos serán el cinismo (lado negativo) y la dedicación (lado positivo).

El modelo de Schaufeli y Bakker (2004) es una versión mejorada del modelo de Maslach y Leiter (1997), que indica que existe una dimensión adicional llamado absorción el cual no tiene conexión con la ineficacia (tercera dimensión del burnout). Por lo tanto, el engagement es un alto nivel de motivación caracterizado por las dimensiones de vigor, dedicación y absorción.

Schaufeli y Bakker (2004) definió el engagement como el estado mental caracterizado por la positividad y la satisfacción laboral, donde las emociones positivas se asocian con el desarrollo afectivo del colaborador, lo que conduce a una adecuada adaptación conductual al entorno laboral y asume un papel preponderante en el proceso. Lo anteriormente mencionado por estos autores, se consideró como definición base en esta investigación ya que ésta ha sido considerada en diversos estudios como Bakker y Demerouti (2017) y Demerouti et al. (2014); y está vigente siendo un cimiento sólido en la definición conceptual y también en el instrumento de medición del engagement laboral.

Los modelos teóricos que sustentan esta variable se mencionan a continuación:

El modelo de necesidades psicológicas, propuesto por Kahn (1990), detalla que el involucramiento de los colaboradores con la organización se produce sólo cuando se satisfacen tres necesidades: significado, seguridad psicológica y disponibilidad. Además, propone una relación entre el trabajador y las características del ámbito laboral, teniendo en cuenta los ambientes interpersonales, grupales y

organizacionales. El colaborador gana significación cuando siente que su rol en el ámbito laboral reporta un retorno por el cumplimiento de sus funciones, es decir cuando se siente útil y valorado. Si ello se produce la persona tendrá una tendencia a realizar mayores esfuerzos en el ámbito laboral, lo que indica la presencia de engagement.

La seguridad psicológica se logra cuando los empleados pueden expresar su auténtica personalidad y desempeñar sus responsabilidades laborales sin temor a repercusiones negativas. Este aspecto está influenciado por las relaciones entre las personas, la dinámica grupal, el estilo de liderazgo y las normas sociales. Por otro lado, la disponibilidad se relaciona con la sensación y la confianza del empleado en tener los recursos físicos y mentales necesarios para comprometerse plenamente con su trabajo. Por lo tanto, depende de las habilidades individuales que los empleados poseen y utilizan para llevar a cabo sus tareas. (Khan, 1990).

El modelo de Maslach y Leiter (1997) señala que el engagement es crucial para la armonía entre las características del colaborador, la organización y las funciones laborales. Este enfoque destaca componentes como la satisfacción, el compromiso y la iniciativa, centrándose en el desempeño laboral. Cuando una empresa promueve el engagement entre sus empleados, fomenta comportamientos voluntarios e informales que fortalecen el sentido de pertenencia y crean un ambiente laboral positivo. Factores como la carga laboral, la supervisión, el reconocimiento por los logros, la habilidad del colaborador, la comunidad laboral y los valores organizacionales influyen en el engagement, determinando así la presencia de burnout laboral.

El modelo Job Demand – Resources (JD-R) de Schaufeli y Bakker (2004), basado en la psicología ocupacional, distingue entre dos tipos de bienestar psicosocial: el engagement, que representa el bienestar del trabajador, y el burnout, que indica malestar. Según este modelo, las demandas laborales (DL), que incluyen características organizacionales, psicológicas o sociales que requieren esfuerzo del empleado, pueden generar estrés y agotamiento si no se gestionan adecuadamente. Sin embargo, cuando los empleados cuentan con recursos laborales (RL) para hacer frente a estas demandas, se inicia un proceso motivador que resulta elevando el engagement laboral.

A su vez, Salanova y Schaufeli (2009) indicaron que ante las DL los colaboradores se esfuerzan y laboran más en el ámbito laboral, por lo que se pueden convertir en estresores que pueden provocar daños físicos, psicosociales y mentales.

Por su parte, los RL son elementos físicos, psicosociales u organizacionales que ayudan a mitigar las DL, lo que puede tener un impacto favorable en el logro de objetivos laborales y en el bienestar del personal. Estos recursos pueden reducir los costos fisiológicos y psicológicos asociados con las demandas laborales y fomentar la productividad, el aprendizaje y el desarrollo personal.

El modelo de Schaufeli y Bakker (2004) es la base de la presente investigación ya que está vigente en la actualidad y diversos autores como Bakker y Demerouti (2017) y Demerouti et al. (2014) lo han tomado como referencia.

El engagement se compone de las dimensiones de vigor, dedicación y absorción, y sirve como un precursor importante de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES).

El vigor se define como el nivel de energía, resistencia mental en la labor que desempeña, así como la fuerte voluntad de esforzarse durante el trabajo y tener persistencia en las actividades ante las dificultades y complicaciones (Schaufeli et al., 2006). Según Bakker y Demerouti (2017) indicó que el vigor es la condición de tener un alto nivel de energía física, mental y emocional, así como la capacidad de resistir el cansancio y mantener un esfuerzo intenso sostenido.

La dedicación es la significancia, inspiración, entusiasmo, orgullo y reto que tiene para un colaborador el trabajo realizado (Schaufeli et al., 2006). Según Bakker y Demerouti (2017) la dedicación es el nivel de compromiso que muestran los colaboradores hacia su trabajo, manifestando entusiasmo, orgullo y valor en las actividades que realizan, junto con una profunda conexión emocional y mental con sus responsabilidades laborales.

La absorción, significa sentirse feliz y completamente concentrado mientras el colaborador está inmerso en el trabajo (Schaufeli et al., 2006). Según Demerouti (2014) la absorción es la capacidad para enfocarse y sumergirse por completo en las tareas laborales, llegando a perder la noción del tiempo y encontrando el trabajo tanto estimulante como fascinante.

Según lo antes expuesto, se conjetura la hipótesis general: La gestión del conocimiento influye en el engagement en los colaboradores de una droguería en La Libertad, 2024. Las hipótesis específicas son: La primera, la creación del

conocimiento influye en el engagement en los colaboradores de una droguería en La Libertad, 2024; la segunda, la transferencia y almacenamiento del conocimiento influye en el engagement en los colaboradores de una droguería en La Libertad, 2024 y la tercera, la aplicación y uso del conocimiento influye en el engagement en los colaboradores de una droguería en La Libertad, 2024.

II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo, enfoque y diseño de la investigación

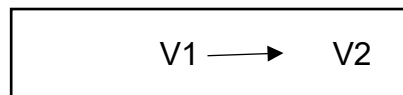
Tipo básica: ya que se basa en comprender los aspectos básicos de los fenómenos, los eventos y relaciones observables tomadas de la realidad para fomentar el conocimiento creando nuevas teorías, leyes y principios (CONCYTEC, 2017)

Enfoque cuantitativo: ya que los datos recopilados fueron numéricos y se analizaron mediante técnicas estadísticas con el fin de llegar a conclusiones generales del fenómeno (Creswell, 2014)

Nivel correlacional causal: porque tiene como objetivo establecer si hay alguna relación o vínculo entre las variables medidas e identificar posibles relaciones de causa -efecto entre ellas (CONCYTEC, 2017).

Diseño no experimental: ya que las variables no son manipuladas de forma deliberada; en su lugar, se observan y describen los cambios o relaciones entre las variables en el contexto habitual (CONCYTEC, 2017).

Corte transversal: Ya que la recolección de datos se realizó en un único momento y lugar determinado (CONCYTEC, 2017).



Donde:

V1: Gestión del conocimiento; V2: Engagement; →: Influencia

Figura 1: Representación del diseño de investigación

2.2. Variables y operacionalización

En la investigación se estudió la Gestión del conocimiento (variable 1) y el Engagement (Variable 2).

Variable 1: Gestión del conocimiento

Tipo de variable:

Es una variable cualitativa y ordinal, según Reguant et al. (2018) combina cualidades expresadas textuales y se pueden ordenar jerárquicamente.

Definición conceptual

La gestión del conocimiento es el proceso dinámico que permite la generación del conocimiento, transferencia de este a los colaboradores de la organización y usarlo para innovar o mejorar en los productos o servicios (Nonaka y Takeuchi, 1995).

Definición operacional

Para la medición de gestión del conocimiento se utilizó la escala del proceso de creación del conocimiento (Nonaka y Takeuchi, 1995) validado y adaptado en Perú por Fernández (2023). Se operacionaliza el cuestionario en 19 ítems. Se agrupan en 3 dimensiones (Creación de conocimiento, Transferencia y almacenamiento del conocimiento, y aplicación y uso del conocimiento) y 12 indicadores en total.

Variable 2: Engagement

Tipo de variable:

Es una variable cualitativa y ordinal, según Reguant et al. (2018) combina cualidades expresadas textuales y se pueden ordenar jerárquicamente.

Definición conceptual

El engagement es el estado mental caracterizado por la positividad y la satisfacción laboral, donde las emociones positivas se asocian con el desarrollo afectivo del colaborador, lo que conduce a una adecuada adaptación conductual al entorno laboral y asume un papel preponderante en el proceso (Schaufeli y Bakker, 2004).

Definición operacional

Se utilizó la escala UWES – 15 para la medición del engagement propuesto por Schaufeli et al. (2006) y validado y adaptado en Perú por Estrada (2021). El cuestionario se operacionaliza en 15 ítems. Se agrupan en 3 dimensiones (Vigor, dedicación y absorción) y 12 indicadores en total.

2.3. Población y muestra

Población

Según Fuentes et al. (2020) la población es el conjunto de personas que comparten características comunes y relevantes para el estudio. La población de interés corresponde a los colaboradores que trabajan en la droguería durante el año 2024, en este caso 120 personas.

Criterios de inclusión

Colaboradores con seis meses de experiencia por lo menos en cualquier departamento de la droguería.

Colaboradores que acepten y firmen el consentimiento informado para participar en el cuestionario.

Criterios de exclusión

Cuestionarios parcialmente completados o no finalizados.

Colaboradores con habilidades diferentes.

Muestra

Según Fuentes et al. (2020) indica que la muestra censal abarca todos los individuos dentro una población determinada, ello asegura la representación exacta y completa de dicha población. En el presente estudio, se toma una muestra censal que abarca un total de 120 personas.

Tabla 1

Distribución porcentual de la población según la edad

Edad	Fr	%
21-29 años	38	32
30-39 años	77	64
40-50 años	5	4
Total	120	100

Unidad de Análisis

En el estudio lo conforma cada colaborador de la droguería y que conforma la población.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta, la cual posibilita recopilar de manera sistemática datos sobre las variables de la investigación (Fuentes et al, 2020).

Instrumento de recolección de datos

Según Fuentes et al. (2020), un cuestionario consta de preguntas dispuestas en orden secuencial para recabar información referente a un tema específico. Estas preguntas pueden estar presentadas de forma escrita o impresa, y las respuestas pueden ser tanto orales como escritas. En esta investigación son dos:

Escala del proceso de creación del conocimiento de Nonaka y Takeuchi (1995) adaptado por Fernández (2023) y la Escala UWES – 15 adaptado por Estrada (2021).

Validación y confiabilidad del instrumento

Validación de los instrumentos

Los instrumentos elegidos para el presente estudio fueron escalas validadas mediante juicio de expertos en otras investigaciones. Según CONCYTEC (2017), esta validación implica la consulta a profesionales especializados para confirmar la pertinencia y precisión de los ítems de los cuestionarios.

Fernández (2023) adaptó la escala del proceso de creación del conocimiento de Nonaka y Takeuchi (1995) al contexto de salud en Perú y evaluó su validez a través del juicio de expertos, encontrando conformidad en términos de claridad, pertinencia y relevancia, lo que permitió calificar el cuestionario como aplicable.

Schaufeli et al. (2006) determinaron para la escala UWES-15 un coeficiente V de Aiken igual a 0.90. Según Aiken (1985) este coeficiente es una medida de concordancia inter evaluador de las respuestas del cuestionario y es utilizado principalmente en estudios donde se realizan clasificaciones subjetivas. Cuando su valor se acerca a 1 indica que existe una alta concordancia entre los evaluadores. Por lo que un valor de 0.90 indica un alto grado de fiabilidad y concordancia entre los evaluadores (Ver anexo 4).

Asimismo, Estrada (2021) adaptó al contexto sanitario peruano la escala UWES-15 propuesto por Schaufeli et al. (2006) y evaluó la validez mediante juicio de expertos, determinando que el cuestionario cumplió con los criterios de claridad, pertinencia y relevancia, calificándolo también como aplicable (Ver anexo 4).

Confiabilidad de los instrumentos

Se realizó empleando el coeficiente alfa de Cronbach. este oscila entre 0 y 1, e indica mayor fiabilidad cuanto tiende a 1 (Tuapanta, Duque y Mena, 2017).

Fernández (2023) determinó la fiabilidad por Alfa de Cronbach de la escala adaptada del proceso de creación del conocimiento de Nonaka y Takeuchi (1995) encontrando un valor de 0.799 (Ver anexo 3).

Asimismo, Estrada (2021) determinó la fiabilidad por Alfa de Cronbach de la escala UWES – 15 propuesto por Schaufeli et al. (2006) encontrando un valor de 0.958 (Ver anexo 3).

Ambos valores de alfa de Cronbach indican una muy buena fiabilidad de las escalas, garantizando así la consistencia correspondiente.

2.5. Procedimientos

Se identificó y describió una problemática en el contexto laboral, determinándose dos variables: gestión del conocimiento y Engagement. Ambas variables contaron con cuestionarios validados y con una confiabilidad adecuada.

Se coordinó con los directivos de la droguería para informarles sobre los objetivos y el propósito del estudio, así como para responder a las consultas referente a la investigación y obtener permiso para administrar los cuestionarios. Se obtuvieron las firmas del consentimiento informado de cada trabajador de la droguería. La aplicación de los instrumentos tomó aproximadamente 24 días, posteriormente se realizó el análisis estadístico de datos, los resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones.

2.6. Método de análisis de datos

El análisis estadístico constó de métodos descriptivos e inferenciales. Para el descriptivo, se realizó tablas y gráficos de frecuencia; para el inferencial por regresión logística ordinal. Se usó el software SPSS Statistics 27, con significancia establecida en $\alpha = 0.05$. Donde: Cuando $p \geq \alpha$, se acepta la hipótesis nula (H_0); cuando $p < \alpha$, se descarta la hipótesis nula.

2.7. Aspectos éticos

La investigación tomó en cuenta los principios ético-morales definidos por la Escuela de Posgrado de la UCV y las pautas específicas de la maestría en cuestión. Se obtuvo la autorización correspondiente de la gerencia de la droguería para llevar a cabo la aplicación de los cuestionarios para la recopilación de información y medir el nivel de percepción de gestión del conocimiento y engagement.

Durante la investigación, se acataron los principios éticos de beneficencia y el de justicia, garantizando equidad en el tratamiento de los participantes (Roque y McPherson, 2018). Se solicitó el consentimiento informado de manera voluntaria a cada colaborador, respetando así el principio de autonomía. No se toleró ninguna forma de discriminación en la convocatoria de participantes. Además, se garantizó la confidencialidad y se protegió la privacidad de los datos.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

De la tabla 2, el 79% de los colaboradores de la droguería presentaron un nivel alto de gestión del conocimiento y el 21% lo consideraron en un nivel moderado. De la creación del conocimiento se puede indicar que el 88.3% de los colaboradores tienen un alto nivel y el 11.7% presenta un nivel moderado. Referente a la transferencia y almacenamiento el 82.5% de los colaboradores presentó un nivel alto y 17.5% lo consideraron en un nivel moderado. Mientras que, en la aplicación y uso del conocimiento el 79.3% de los colaboradores lo consideró en un nivel alto y 20.8% lo consideraron en un nivel moderado.

Tabla 2

Nivel de gestión del conocimiento, según sus dimensiones

	Gestión del conocimiento		Creación del conocimiento		Transferencia y almacenamiento del Conocimiento		Aplicación y uso del Conocimiento	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Alto	95	79	106	88.3	99	82.5	95	79.2
Moderado	25	21	14	11.7	21	17.5	25	20.8
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	120	100	120	100	120	100	120	100

Según la tabla 3, el 85% de los colaboradores de la droguería presentaron un alto nivel de engagement y el 15% presentó un nivel moderado. Se observa, además que en la dimensión de vigor, el 93.3% de los colaboradores presentó un alto nivel, al igual que en las dimensiones de la dedicación y vigor, con el 86.7% y 85.8% respectivamente. Mientras en un porcentaje más bajo de trabajadores presentan un nivel moderado en vigor (6.7%), dedicación (13.3%) y absorción (14.2%).

Tabla 3

Nivel de engagement de los colaboradores, según sus dimensiones

	Bajo		Moderado		Alto	
	fr	%	fr	%	fr	%
Engagement	0	0	18	15	102	85
Vigor	0	0	8	6.7	112	93.3
Dedicación	0	0	16	13.3	104	86.7
Absorción	0	0	17	14.2	103	85.8
Total	12	10	12	100	120	100
	0	0	0			

3.2. Prueba de normalidad

En relación con las pruebas estadísticas de normalidad, se observó que los datos correspondientes a las variables no siguen una distribución normal (ver anexo 06, Tabla 8). Por ello, se optó por la prueba de regresión logística ordinal para evaluar la influencia de la gestión del conocimiento sobre engagement. Según Mariel et al. (2021), esta prueba se utiliza para analizar la relación entre variables ordinales y predictoras, y permite modelar cómo la variable independiente afecta a la dependiente.

3.2. Contrastación de hipótesis

3.2.1. Contrastación de la hipótesis general

De la tabla 4 referente a la prueba de Regresión logística ordinal, se halla que el nivel de engagement depende de la gestión del conocimiento en los colaboradores de la droguería en La Libertad; con un valor de Chi cuadrado = 423.820 y $p < .05$ se descarta la hipótesis nula. Además, en el test de Pseudo R cuadrado, el coef. de Nagelkerke = .975 indica que la variable predictora (gestión del conocimiento) influye en un 97.5% sobre el engagement en los colaboradores de la droguería en La Libertad.

Tabla 4

Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la gestión del conocimiento en el engagement

Contraste de razón de verosimilitud					
	Chi-cuadrado	gl	Sig.		Pseudo R cuadrado
Gestión del conocimiento	423.820	20	<.001	Cox y Snell	.971
				Nagelkerke	.975
				McFadden	.651

Función de enlace: Logit.

3.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

En la tabla 5, el reporte explica que el engagement depende de la creación del conocimiento en la droguería en La Libertad; con un valor de Chi cuadrado = 423.820 y $p < .05$ se descarta la hipótesis nula. Además, en el test de Pseudo R cuadrado, el coef. de Nagelkerke = .557 indica que la variable predictora (creación del conocimiento) influye solo en un 55.7% sobre el engagement en los colaboradores de la droguería en La Libertad.

Tabla 5

Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la creación del conocimiento en el engagement

	Contraste de razón de verosimilitud				Pseudo R cuadrado
	Chi-cuadrado	gl	Sig.		
Creación del conocimiento y engagement	96.950	8	<.001	Cox y Snell	.554
				Nagelkerke	.557
				McFadden	.149

Función de enlace: Logit.

3.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

En la tabla 6, el reporte explica que el engagement depende de la transferencia y almacenamiento del conocimiento en la droguería en La Libertad; con valor de Chi cuadrado = 116.157 y $p < .05$, se descarta la hipótesis nula. El coef. Nagelkerke = .623 indica que la variable predictora (transferencia y almacenamiento del conocimiento) influye solo en un 62.3% sobre el engagement en los colaboradores de la droguería en La Libertad.

Tabla 6

Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la transferencia y almacenamiento del conocimiento en el engagement

	Chi-cuadrado	Contraste de razón de verosimilitud		
		gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Transferencia y almacenamiento del conocimiento y engagement	116.157	11	<.001	Cox y Snell Nagelkerke McFadden
				.620 .623 .178

Función de enlace: Logit.

3.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 3

En la tabla 7, el reporte emitido por el programa explica que el engagement depende de la aplicación y uso del conocimiento en la droguería en La Libertad; con valor de Chi cuadrado = 143.542 y $p < .05$, se descarta la hipótesis nula. El coef. de Nagelkerke = .701, indica que la variable predictora (aplicación y uso del conocimiento) influye solo en un 70.1% sobre el engagement en los colaboradores de la droguería en La Libertad.

Tabla 7

Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la aplicación y uso del conocimiento en el engagement

	Contraste de razón de verosimilitud				
	Chi-cuadrado	gl	Sig.		Pseudo R cuadrado
Transferencia y almacenamiento del conocimiento y engagement	143.542	11	<.001	Cox y Snell	.698
				Nagelkerke	.701
				McFadden	.220

Función de enlace: Logit.

IV. DISCUSIÓN

A continuación, se discuten los resultados del estudio. Primero se analiza la relevancia de la información encontrada, seguido por la comparación de estos hallazgos con los antecedentes de la investigación. Dado que hay pocos estudios tanto a nivel internacional como nacional que examinen ambas variables, también se contrastan con literatura relevante. Finalmente, se discuten las principales limitaciones y contribuciones de la investigación.

Se confirmó la hipótesis general de investigación: La gestión del conocimiento influye en el 97.5% sobre el engagement en los colaboradores de una droguería de La Libertad. Esto sugiere que cuando una organización facilita la generación, transmisión y aplicación del conocimiento entre los colaboradores para resolver situaciones problemáticas, mejorar y/o rediseñar los procesos, estos tienen mayor probabilidad de experimentar un estado mental positivo y satisfacción laboral. Esto a su vez, conduce a una adaptación efectiva al entorno laboral y permite un engagement adecuado en los colaboradores (Pulido y Muñoz, 2020; Barbosa, 2022).

El porcentaje alto de influencia puede deberse a la estrategia implementada por la gerencia de la institución entorno a la gestión del conocimiento hace aproximadamente un año y que ha ido influenciado en otros factores como el engagement, clima y satisfacción laboral. Esto podría deberse a que cuando un empleado tiene acceso al conocimiento relevante y la posibilidad de contribuir a ello pueden incrementar el nivel de engagement, ya que se el colaborador se siente valorado y alineado con los objetivos organizacionales (Agurto et al., 2020).

A nivel internacional, este resultado puede tener relación con lo reportado por Tang (2017) quien comprobó la influencia de la gestión del conocimiento en la cultura organizacional en un 62.7% en un establecimiento de salud en China, destacando que la implementación exitosa generó compromiso (engagement) por parte del personal sanitario hacia la institución, lo que impulsó la competitividad y efectividad organizacional.

Asimismo, los resultados confirman la propuesta de Perdomo (2023) que indica que la gestión del conocimiento influye en el engagement de los colaboradores al mejorar el acceso a la información, fomentar la colaboración, apoyar el desarrollo profesional y promover una cultura organizacional basada en la transparencia; estos elementos fortalecen el engagement de los colaboradores con la organización y sus objetivos estratégicos a largo plazo.

Se confirmó la primera hipótesis específica de la investigación: La creación del conocimiento influye en el 55.7% en el engagement en los colaboradores de una droguería de La Libertad, es decir la generación y producción del conocimiento por parte de los colaboradores para resolver situaciones o para desempeñarse en las funciones puede permitir un engagement adecuado en los colaboradores (Muñoz, 2020; Barbosa, 2022). Los resultados confirman la propuesta de Agurto et al. (2020) que plantearon que la implementación de gestión del conocimiento, en especial las estrategias de generación de conocimiento posibilitan incrementar el engagement como consecuencia de la mejora del compromiso laboral e incremento de la interrelación del personal, siendo necesario asegurar el desarrollo del conocimiento en la intuición con el fin de mejorar el engagement laboral.

Los resultados confirman lo mencionado por Perdomo (2023), que indicó que el desarrollo y generación de conocimiento y aspectos como la optimización de los flujos de información y colaboración, impulsan la innovación y fortalecimiento del sentido de pertenencia, e intervienen en el incremento positivo y sostenido del engagement. También se relaciona parcialmente con el reporte de Arreola et al. (2023) que determinaron que la creación del conocimiento influye en un 81.6% en la cultura organizacional de los trabajadores de un centro de salud en México, destacando que esta dimensión generó engagement o compromiso laboral por parte del personal sanitario hacia la institución, lo que impulsó incrementar la cultura organizacional en la mejora de objetivos institucionales.

Se confirmó la segunda hipótesis específica de la investigación planteada: La transferencia y almacenamiento del conocimiento influye en el 62.3% en el engagement en los colaboradores de una droguería de La Libertad, es decir los procesos mediante los cuales se captura, organiza, conserva y comparte el conocimiento en la organización tiende a mejorar el estado mental positivo y compromiso laboral de los colaboradores (Muñoz, 2020; Barbosa, 2022).

Esto podría deberse según Sánchez (2020) a que la transferencia y almacenamiento del conocimiento no solo optimiza los procesos internos y mejora la eficiencia operativa, sino que también fortalece la gestión del conocimiento al fomentar la colaboración y reducir la pérdida de conocimiento, lo cual genera un aumento en el engagement ya que los colaboradores se sientan valorados, involucrados y motivados a contribuir activamente al éxito organizacional. Se puede

indicar que el resultado se relaciona a lo reportado por Arreola et al. (2023) donde comprobó la influencia de esta dimensión en la cultura organizacional en un 76.7% en un establecimiento sanitario de México, destacando que la distribución del conocimiento generó un mejor engagement en los trabajadores que impulsó la cultura organizacional colaborativa.

Se confirmó la tercera hipótesis específica: La aplicación y uso del conocimiento influye en el 70.1% en el engagement en los colaboradores de una droguería de La Libertad, es decir la aplicación del conocimiento organizacional generado para resolver problemas o mejorar procesos puede permitir un engagement adecuado en los colaboradores (Muñoz, 2020; Barbosa, 2022).

Los resultados confirman lo descrito por Espinoza (2024) que indicó que la aplicación y uso del conocimiento no solo ayuda a resolver eficazmente los problemas o situaciones que se presentan, sino que optimiza los procesos internos y fomenta la innovación y mejora las oportunidades de desarrollo profesional, lo cual contribuye a aumentar el engagement entorno a obtener colaboradores empoderados, motivados y con capacidad de contribuir al desarrollo organizacional.

Este hallazgo se relaciona con el estudio de Tang (2017) que determinó que hay influencia en la dimensión de aplicación del conocimiento en la cultura organizacional en un 81.6% en un establecimiento sanitario de China. Los resultados sugieren que la implementación de gestión del conocimiento, en especial las estrategias de aplicación del conocimiento posibilitan incrementar el engagement como consecuencia del fomento de la cultura del aprendizaje y fortalecimiento de habilidades.

Referente a los resultados descriptivos, se determinaron que el 79% de los colaboradores de la droguería en La Libertad consideraron un nivel alto la gestión del conocimiento y el 85% consideró el engagement también en un nivel alto. Asimismo, se consideran por los colaboradores cada dimensión de la gestión del conocimiento en un nivel alto. Estos hallazgos concuerdan con la implementación institucional de la gestión del conocimiento en la droguería, cuyo impacto ha influenciado en el engagement de los colaboradores.

Los resultados respaldan la premisa planteada por Hurtado y Aliaga (2020) de que los niveles altos en la gestión del conocimiento son el producto de la capacidad organizativa para manejar de manera efectiva los aspectos relacionados con el

conocimiento que posee y utiliza; esto les permite a las organizaciones optimizar el valor de sus activos que no son tangible (conocimiento y experiencia de los colaboradores) impulsando la innovación, mejorando la eficiencia operativa y fortaleciendo el engagement de estos. Además, se considera un componente crucial para la sostenibilidad y el éxito a largo plazo en un entorno organizacional dinámico y competitivo.

La principal limitación que presenta la investigación radica en el uso de un método de muestreo no aleatorio, lo que impide la generalización o la extrapolación de los resultados a otras poblaciones. Se sugiere realizar el estudio con una población más amplia y utilizando un muestreo probabilístico para confirmar los hallazgos obtenidos.

El presente estudio reviste una relevancia significativa en el ámbito de la salud, ya que demuestra claramente que la gestión de los servicios de salud tiene un impacto directo en el bienestar de los trabajadores y, en consecuencia, en su rendimiento. Estos hallazgos proporcionan información valiosa que los directivos pueden utilizar para optimizar los procesos de gestión, contribuyendo a crear entornos laborales que favorezcan el desarrollo profesional y personal de los colaboradores, mejorando el compromiso de los empleados a través del fortalecimiento de la gestión del conocimiento, lo cual beneficia no solo a nivel individual, sino que también contribuye a la eficiencia organizacional y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

V. CONCLUSIONES

Primera conclusión

La gestión del conocimiento influye en un 97.5% sobre el engagement de los colaboradores de una droguería de La Libertad.

Segunda conclusión

La creación del conocimiento influye en un 55.7% sobre el engagement en los colaboradores de una droguería de La Libertad.

Tercera conclusión

La transferencia y almacenamiento del conocimiento influye en un 62.3% sobre el engagement en los colaboradores de una droguería de La Libertad.

Cuarta conclusión

La aplicación y uso del conocimiento influye en un 70.1% sobre el engagement en los colaboradores de una droguería de La Libertad.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar el estudio con una población más amplia y utilizando un muestreo probabilístico para confirmar y evaluar con una precisión más elevada la influencia de la gestión del conocimiento sobre el engagement (Stratton, 2023).
2. Se recomienda a los directivos implementar estrategias que combinen actividades formativas, de motivación y dinámicas de trabajo en equipo con el objetivo de fortalecer y sostener en el tiempo la gestión del conocimiento y engagement en un nivel adecuado (Alberca et al., 2023)
3. Se recomienda que los directivos consideren activamente las opiniones de los colaboradores y sus necesidades percibidas, abordándolas de manera integral y en el menor tiempo posible con el fin de seguir con la mejora de la gestión del conocimiento y engagement en los colaboradores de la droguería (Ure, 2018).

REFERENCIAS

- Agurto, K. P., Mogollón, F. S., y Castillo Chung, L. B. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 112-119. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85100893925ypartnerID=40ymd5=680a4cd83d9fa16c3f3be435b468b585>
- Aiken, L. R. (1985). Three coefficients for analyzing the reliability and validity of ratings. *Educational and Psychological Measurement*; 45(1), <https://psycnet.apa.org/record/1985-19111-001>
- Alberca, F.E.T., Rodríguez, V.H.P. y Escalante, M.R.G. Relationship of organizational commitment to teamwork in a municipality from Peru. *International Journal of Professional Business Review*, 8(1). <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85149045664ydoi=10.26668%2fbusinessreview%2f2023.v8i1.693ypartnerID=40ymd5=7305a1c4ea7b8ac2ceb659ed694e0f05>
- Andersen, A. (1998). La gestión del conocimiento en el sector sanitario. Reflexiones y retos para avanzar. *Ediciones PMP*.
- Andersen A.(1999). KMAT (Knowledge Management Assessment Tool). Andersen A. Study London.
- Andreu, R. y Sieber, S. (1999). "La gestión integral del conocimiento y del aprendizaje". *Economía Industrial*.
- Antunes, H. y Pinheiro, P. G. (2019). Linking knowledge management, organizational learning and memory. *Journal of Innovation y Knowledge*. 5(2), 140-149. <https://www.elsevier.es/en-revista-journal-innovation-knowledge-376-pdf-S2444569X19300319>
- Arreola, I.A., Vargas, E. Jiménez, A.L. (2023). La gestión del conocimiento en instituciones de atención primaria de salud en el noroeste de México. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*. <https://acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/2252>

- Barbosa, I.C. (2022). Engagement e Burnout: Uma perspetiva teórica através de uma Revisão de Literatura. FCEE. http://repositorio.ulusiada.pt/handle/11067/6719?locale=pt_PT
- Bakker, A. B., y Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Beazley, H., et. al (2004). La continuidad del conocimiento en las empresas: cómo conservar el conocimiento y la productividad cuando los empleados se van. Grupo Editorial Norma. <https://hdl.handle.net/20.500.14000/1200>
- Cajas, V., Paredes, M.A., Pasquel, L., y Pasquel, A.F.. (2020). Habilidades sociales en Engagement y desempeño académico en estudiantes universitarios. *Comuni@cción*, 11(1), 77-88. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.11.1.405>
- Caldera, P. J. (2020). Pentagrama Didáctico: Una Aproximación Praxiológica de la Gestión del Conocimiento. *Revista Cientific*, 5(15), pp. 384-404. https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/417/777
- Concytec (2017). Glosario de términos y clasificación y las áreas científicas y tecnológicas. <http://portal.concytec.gob.pe/incentivos/images/descargas/RP198-2015-PANEXO.pdf>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications. https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog_609332/objava_105202/fajlovi/Creswell.pdf
- Davenport, T. H., y Prusak, L. (2000). *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*. Harvard Business School Press.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., y Leiter, M. (2014). Burnout and job performance: The moderating role of selection, optimization, and compensation strategies. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(1), 96–107. <https://doi.org/10.1037/a0035062>

- Espinoza, J. (2024). El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios. <http://hdl.handle.net/10757/622703>
- Fuentes, D.D., Toscano, A.E., Malvaceda, E., Díaz, J.L. y Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Colombia: Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.
- Gómez, F. (2021). Relación entre la Planificación Estratégica y Gestión del Conocimiento. *Horizontes*, 5 (21). <https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/358/758>
- Gopal, C. y Gagnon, J. (1995). Knowledge, Information, Learning and the IS manager. *Computerworld*, 1(5), pp. 1 – 7
- Hansen, M. T., Nohria, N., y Tierney, T. (1999). *What's Your Strategy for Managing Knowledge?*. Harvard Business Review. <https://hbr.org/1999/03/whats-your-strategy-for-managing-knowledge>
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002
- Hu, D., Kong, Y., Li, W., et al. (2020). Frontline nurses' burnout, anxiety, depression, and fear statuses and their associated factors during the 40 COVID19 outbreak in Wuhan, China: A large-scale cross-sectional study. *EClinical Medicine*, 24, 100424. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32766539/>
- Huamán, A. y Torres, R.M. (2023). Engagement y desempeño laboral de los trabajadores de un programa social en la Unidad Territorial Apurímac. *PURIQ*, 5(504). <https://doi.org/10.37073/puriq.5.504>
- Hurtado, J.L. y Aliaga, A.A. (2022). Gestión del conocimiento y las competencias profesionales del personal en un centro materno infantil. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(6). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3647
- Jabalera, M., Pons, M., Gómez, E. y Del Castillo, E. (2019). *Hacia la excelencia en gestión hospitalaria. Un modelo de gestión estratégica*. *Journal of Healthcare Quality Research*, 34(3), 148 – 153. <https://www.elsevier.es/en-revista-journal-healthcare-quality-research-257-pdf-S2603647919300478>

- Kahn, W. A. (s.f.). *Holding Fast: The Struggle to Create Resilient Caregiving Organizations*.
- Kamara, J., Anumba, C., y Carrollo, P. (2002). A clever approach to selecting a knowledge management strategy. *International Journal of Project Management*, 20(3), 205-210. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0263786301000709>
- Kahpi, H. S., Fathurrohman, F., Khairusy, M., Fidziah, F., y Wandi, D. (2021). The Study of Employee Engagement Antecedents and the Effect on Organizational Commitment Hospitals in Banten Kontigensi. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(1), 79-88. <https://doi.org/10.56457/jimk.v9i1.98>
- Karamiri, I., Kitsios, F. y Talias, M. (2020). Development and Validation of a Knowledge Management Questionnaire for Hospitals and Other Healthcare Organizations. *Sustainability*, 12; <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/7/2730>
- Mariel, O.G., Aleixo, J.A., Caraciolo R..L. (2021). Modelos de Regresión Logística Multinomial Ordinal y Redes Neuronales Artificiales para la clasificación de madera aserrada. *Revista Forestal Mesoamericana Kurú*; (43): 29-40. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/kuru/v18n43/2215-2504-kuru-18-43-29.pdf>
- Marsollier, R.G. (2019). An analysis on burnout-engagement model in public employees. *Revista Psicogente*, 22 (41). <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/view/3311/5919>
- Maslach, C. y Leiter, M. (1997). *The Truth about Burnout: How Organizations. Cause Personal Stress and What to Do about It*. San Francisco, CA: Jossey- Bass.
- Matta, S.C. (2022). Engagement en personal de salud en un policlínico privado de Lima Norte. *Revista Cuidado y Salud Pública*, 2(2): 50 -56. <https://doi.org/10.53684/csp.v2i2.51>
- Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press. <https://hbr.org/2007/07/the-knowledge-creating-company>
- Otoya, C. y Chauca, M. (2022). Engagement laboral y variables asociadas: una revisión sistemática de los periodos 2010 – 2022. *Acta psicológica Peruana*, 7(1), 70-91. <https://doi.org/10.56891/acpp.v7i1.369>

- Quiroz, E., Castaño, J. y Arias, G. (2023). Burnout Syndrome and Engagement in Health Care Workers: An Approach from the Gender Perspective. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps22.bseh>
- Perdomo, R. (2023). Gestión del conocimiento: una estrategia útil para la gerencia. *Revista Gestión y gerencia*, 17 (1). <https://zenodo.org/records/8260034>
- Pulido, J.S. y Muñoz, F.A. (2019). Gestión del conocimiento, factor crítico de éxito en el desempeño organizacional. *Criterio Libre*, 18 (33). p. 131-149. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2020v18n33.7535>
- Saavedra, F., Delgado, J.M. y Saldaña, C.A. (2020). Management engagement in the labor satisfaction of employees of public institutions. *Revista Horizonte empresarial*. <https://doi.org/10.26495/rce.v7i2.1484>
- Sánchez, J. (2020). Gestión del conocimiento y su relación con el desempeño organizacional. *Revista Universidad y Empresa*, 22(39), 63-78.
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. España: Alianza Editorial S. A.
- Schaufeli, W. y Bakker, A. (2004). "Job Demands, Job Resources, and their Relationship with Burnout and engagement: A Multi-Sample Study". *Journal of Organizational Behavior*, 25 (3), p. 293.
- Schaufeli, Wilmar, Bakker, Arnold, y Salanova, Marissa. (2006). "The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study". *Education and Psychological Measurement*, 66, p. 701-716.
- Spina G. et al. (2023). Nursing and medical students' engagement and quality of life. *Acta Paul Enferm.* 2023; 36. <https://www.scielo.br/j/ape/a/QMsm7M88RtkPk35GrLth5fs/?format=pdfylang=en>
- Stratton SJ. (2023). Population Sampling: Probability and Non-Probability Techniques. *Prehospital and Disaster Medicine*; 38(2):147-148. <https://www.cambridge.org/core/journals/prehospital-and-disaster-medicine/article/population-sampling-probability-and-nonprobability-techniques/1B2C94894C95BF6C7C49B62A490B4520>

- Reguant-Álvarez, M., Vilá-Baños, R., y Torrado-Fonseca, M. (2018). La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 11(2), 45-60. <https://doi.org/10.1344/reire2018.11.221733>
- Tang, H. (2017). A Study of the Effect of Knowledge Management on Organizational Culture and Organizational Effectiveness in Medicine and Health Sciences. *EURASIA Journal of Mathematics Science and Technology Education*, 13 (6). <https://www.ejmste.com/download/a-study-of-the-effect-of-knowledge-management-on-organizational-culture-and-organizational-4748.pdf>
- Tejedor, B. y Aguirre, A. (1998). Proyecto Logos: Investigación relativa a la capacidad de aprender de las empresas españolas. *Boletín de Estudios Económicos*, 164(3). 231-249
- Ure, M. (2018). Engagement estratégico y encuentro conversacional en los medios sociales. *Revista de Comunicación*, 17(1). <https://www.redalyc.org/journal/5894/589466336011/589466336011.pdf>

ANEXOS

ANEXO 01: Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión del conocimiento	Es el proceso dinámico que permite la generación o creación de conocimiento, transferencia de este conocimiento a los colaboradores de la organización y aplicarlo o usarlo para innovar o mejorar en los productos o servicios (Nonaka y Takeuchi, 1995)..	Para la medición de gestión del conocimiento se utilizó la escala del proceso de creación del conocimiento (Nonaka y Takeuchi, 1995) validado y adaptado en Perú por Fernández (2023). El cuestionario se operacionaliza en 19 ítems. Se agrupan en 3 dimensiones y 12 indicadores en total.	Creación del conocimiento	Búsqueda de la información Procesamiento de la información Generación del conocimiento Interpretación del conocimiento	Escala: Ordinal Nivel: Politómica Nunca (1), A veces (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).
			Transferencia y almacenamiento del conocimiento	Intercambio de conocimiento Interaprendizaje del conocimiento Compartición del conocimiento Transferencia del conocimiento	
			Aplicación y uso del conocimiento	Conocimiento explícito Toma de decisiones Expresión del conocimiento Innovación del conocimiento	
Engagement	Es el estado mental caracterizado por la positividad y la satisfacción laboral, donde las emociones positivas se asocian con el desarrollo del afectivo del colaborador, lo que conduce a una adecuada adaptación al entorno laboral y asume un papel preponderante en el proceso (Schaufeli y Bakker, 2004).	Para la medición del engagement se utilizó la escala Utrecht Work Engagement Scale (UWES – 15) propuesto por Schaufeli et al. (2006) y validado y adaptado en Perú por Estrada (2021). El cuestionario se operacionaliza en 15 ítems. Se agrupan en 3 dimensiones y 12 indicadores en total.	Vigor	Energía en el trabajo Ganas en el trabajo Persistencia por el trabajo Esfuerzo por el trabajo	Escala: Ordinal Nivel: Politómica Nunca (1), Casi nunca (2) Algunas veces (3), Regularmente (4) Casi siempre (5), Siempre (6).
			Dedicación	Retos en el trabajo Inspiración por el trabajo Entusiasmo por el trabajo Orgullo por el trabajo Esfuerzo por el trabajo	
			Absorción	Inmersión en el trabajo Situaciones del trabajo Felicidad en el trabajo	

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos
ESCALA DE PROCESO DE CREACIÓN DEL CONOCIMIENTO Y UTRECHT
WORK ENGAGEMENT SCALE

1. Datos del encuestado (Tratados de forma confidencial)

1.1. Sexo

- a) Femenino
- b) Masculino

1.2. Edad

- a) Menos de 30 años
- b) 30 -40 años
- c) 41 – 50 años
- d) Más de 50 años

1.3. Nivel de estudio

- a) Analfabeto
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior técnico
- e) Superior universitario

2. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO “ESCALA DE PROCESO DE CREACIÓN DEL CONOCIMIENTO”

Lea cada ítem detenidamente y marca con una "X" tu respuesta según tu valoración. Recuerda que tus respuestas son anónimas y confidenciales, y que este cuestionario tiene fines de investigación. No hay respuestas correctas o incorrectas, así que te pedimos sinceridad al responder.

Para el cuestionario referente a la medición de la Gestión del conocimiento, tener en cuenta la siguiente escala:

- (1) Nunca
- (2) Casi Nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

Nº	Dimensión / Ítems	Calificación				
Variable 1: Gestión del conocimiento						
Dimensión 1: Creación del conocimiento						
1.	Realizo búsqueda de información para resolver determinadas situaciones.	1	2	3	4	5
2.	Siento que la institución me brinda los medios necesarios (físicos y/o tecnológicos) para la búsqueda de información oportuna.	1	2	3	4	5
3.	Realizo registro de información que me será útil en las actividades que realiza.	1	2	3	4	5
4.	En mi área de trabajo, siento que existe la cooperación para incrementar conocimientos.	1	2	3	4	5
5.	Considero que se incorporan colaboradores con mayor experticia que me ayudan a la mejora de la calidad de servicio.	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Transferencia y almacenamiento del conocimiento						
6.	Considero en la institución que trabajo me brinda facilidades para el intercambio de información y experiencia con mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
7.	Considero que el intercambio de conocimientos entre los colaboradores de las diferentes áreas de la institución es óptimo.	1	2	3	4	5
8.	Considero que mi desempeño laboral mejora cuando se aplican nuevos conocimientos.	1	2	3	4	5
9.	Considero que la organización dispone de mecanismos que garanticen que las mejores prácticas sean impartidas para todos los colaboradores.	1	2	3	4	5
10.	Considero que la capacidad de crear nuevos procesos, ideas o prácticas se basa en los conocimientos compartidos.	1	2	3	4	5
11.	Considero que el intercambio de conocimiento por medios tecnológicos se realiza de modo adecuado.	1	2	3	4	5
12.	Considero que la transferencia de la información entre los colaboradores es buena.	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Aplicación y uso del conocimiento						
13.	Suelo realizar la conversión del conocimiento no formal (tácito) basado en mis experiencias y habilidades personales en conocimiento formal (explícito) expresado en documentos escritos para beneficio de mis funciones laborales.	1	2	3	4	5
14.	Considero que la gestión del conocimiento fortalece las capacidades de los colaboradores de la institución.	1	2	3	4	5
15.	Considero que los colaboradores toman decisiones aplicando los conocimientos generados con anterioridad.	1	2	3	4	5

Nº	Dimensión / Ítems	Calificación				
		1	2	3	4	5
16.	Considero que aplicar el conocimiento facilita el desarrollo de mis funciones de manera eficiente.	1	2	3	4	5
17.	Creo que mis conocimientos adquiridos son aplicables al nivel de mi área de trabajo.	1	2	3	4	5
18.	En el desarrollo de mis actividades utilizo tecnologías de comunicación e información para aplicarlo en mi área de trabajo y desarrollar mejor mi trabajo.	1	2	3	4	5
19.	Es usual que al realizar mis funciones, los realice pensando en los cambios futuros y de mejorarlos.	1	2	3	4	5

3. EVALUACIÓN DEL ENGAGEMENT “UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES-15)”

Lea cada ítem detenidamente y marca con una "X" tu respuesta según tu valoración. Recuerda que tus respuestas son anónimas y confidenciales, y que este cuestionario tiene fines de investigación. No hay respuestas correctas o incorrectas, así que te pedimos sinceridad al responder.

Para el cuestionario referente a la medición del Engagement, tener en cuenta la siguiente escala:

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) Algunas veces
- (4) Regularmente
- (5) Casi siempre
- (6) Siempre

Nº	Dimensión / Ítems	Calificación					
Variable 2: Engagement							
Dimensión 1: Vigor							
01	En mi trabajo me siento lleno de energía.	1	2	3	4	5	6
02	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.	1	2	3	4	5	6
03	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo.	1	2	3	4	5	6
04	Soy muy persistente en mis responsabilidades.	1	2	3	4	5	6

05	Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades.	1	2	3	4	5	6
.							
Dimensión 2: Dedicación							
06	Mi trabajo está lleno de retos.	1	2	3	4	5	6
.							
07	Mi trabajo me inspira.	1	2	3	4	5	6
.							
08	Estoy entusiasmado sobre mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
.							
09	Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo.	1	2	3	4	5	6
.							
10	Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito	1	2	3	4	5	6
.							
Dimensión 3: Absorción							
11	Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor de mí.	1	2	3	4	5	6
.							
12	El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo.	1	2	3	4	5	6
.							
13	Estoy inmerso en mi trabajo	1	2	3	4	5	6
.							
14	Me «dejo llevar» por mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
.							
15	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
.							

Anexo 3: Ficha técnica de los instrumentos

Ficha técnica para medir la variable: Gestión del conocimiento

Nombre: Escala del proceso de creación del conocimiento

Autor: Nonaka y Takeuchi (1995)

Adoptado al contexto nacional de salud por: Fernández (2023)

Lugar: Lima, Perú

Objetivo: Determinar el nivel de percepción de gestión del conocimiento en los colaboradores de la organización

Forma de administración: Individual

Tiempo: 15 minutos

Margen de error: 0.05

Escala y valores: Escala de Likert

(1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre

Baremos: Bajo (19 – 44), Medio (45 – 70), Alto (71 – 95)

Características del instrumento

La escala del proceso de creación del conocimiento (Nonaka y Takeuchi, 1995) fue adaptado y estandarizado al contexto peruano por Fernández (2023) con el objetivo de determinar el nivel de percepción de gestión del conocimiento en los colaboradores de la organización. El cuestionario cuenta con 19 ítems comprendidas en 3 dimensiones: Creación del conocimiento (5 ítems), Transferencia y almacenamiento del conocimiento (7 ítems) y Aplicación y uso del conocimiento (7 ítems), que se organizan en una escala tipo Likert según las siguientes opciones: (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre. En el anexo 3 se muestran los niveles y rangos de acuerdo con los puntajes obtenidos del instrumento.

Ficha técnica del instrumento para medir la variable: Engagement

Nombre: Escala Utrecht Work Engagement Scale (UWES – 15)

Autor: Schaufeli et al. (2006)

Adoptado al contexto nacional de salud por: Estrada (2021)

Lugar: Lima, Perú

Objetivo: Determinar el nivel de percepción de engagement en los colaboradores de la organización

Forma de administración: Individual

Tiempo: 15 minutos

Margen de error: 0.05

Escala y valores: Escala de Likert

Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (2), Algunas veces (3), Regularmente (4), Casi siempre (5), Siempre (6).

Baremos: Bajo (15 – 39), Moderado (40 – 46), Alto (65 – 90)

Características del instrumento

La escala Utrecht Work Engagement Scale (UWES – 15) fue adaptado por Estrada (2021) con el objetivo de determinar el nivel de percepción del engagement en los colaboradores de la organización. El cuestionario cuenta con 15 ítems comprendidas en 3 dimensiones: Vigor (5 ítems), dedicación (5 ítems) y absorción (5 ítems), que se organizan en una escala tipo Likert según las siguientes opciones: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Regularmente (4), Casi siempre (5) y Siempre (6). En el anexo 1 se muestran los niveles y rangos de acuerdo con los puntajes obtenidos del instrumento.

Anexo 4: Validación y confiabilidad del instrumento

Validación de los instrumentos

Los instrumentos de recolección de datos de la tesis fueron validados mediante la técnica de juicio de expertos. Según Hernández et al (2014), esta validación implica la consulta a profesionales especializados para confirmar la pertinencia y precisión de los ítems del instrumento.

Fernández (2023) adaptó la escala del proceso de creación del conocimiento de Nonaka & Takeuchi (1995) al contexto de salud en Perú y evaluó su validez a través del juicio de expertos, encontrando conformidad en términos de claridad, pertinencia y relevancia, lo que permitió calificar el cuestionario como aplicable.

Schaufeli et al (2006) determinaron para la escala UWES-15 un coeficiente V de Aiken igual a 0.90. Según Aiken (1985) este coeficiente es una medida de concordancia inter evaluador de las respuestas del cuestionario y es utilizado principalmente en estudios donde se realizan clasificaciones subjetivas. Cuando su valor se acerca a 1 indica que existe una alta concordancia entre los evaluadores. Por lo que un valor de 0.90 indica un alto grado de fiabilidad y concordancia entre los evaluadores.

Asimismo, Estrada (2021) evaluó la validez de la escala UWES-15 propuesto por Schaufeli et al (2006) mediante juicio de expertos, determinando que el cuestionario cumplía con los criterios de claridad, pertinencia y relevancia, calificándolo también como aplicable.

Tabla 8: Juicio de expertos del cuestionario referente a Gestión del conocimiento

Nº	Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
1	Mg. Ofelia Karina Peña Ricaldi	Si	Si	Si	Aplicable
2	Mg. Carmen Rosa Ávila Napan	Si	Si	Si	Aplicable
3	Mg. Gregoria Vilma Díaz Ríos	Si	Si	Si	Aplicable

Fuente: Fernández, M.B. (2023). Gestión del conocimiento en la calidad del servicio del profesional de enfermería de un hospital en Lima, 2023

Tabla 9: Juicio de expertos del cuestionario referente a Engagement

Nº	Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
1	Mg. Francisca Cristina Mamani Osco	Si	Si	Si	Aplicable
2	Mg. Alexander Better Salazar	Si	Si	Si	Aplicable
3	Mg. Miluska Vega Guevara	Si	Si	Si	Aplicable

Fuente: Estrada, D. (2021). Engagement y estrés laboral en el personal de salud que labora en el área COVID – 19 del Hospital Sub Regional de Andahuaylas.

Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad del instrumento de recolección de datos se realiza mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Este coeficiente, que oscila entre 0 y 1, indica mayor fiabilidad cuanto tiende a 1 (Tuapanta, Duque y Mena, 2017).

Fernández (2023) determinó la fiabilidad por Alfa de Cronbach de la escala adaptada del proceso de creación del conocimiento de Nonaka & Takeuchi (1995) encontrando un valor de 0.799.

Asimismo, Estrada (2021) determinó la fiabilidad por Alfa de Cronbach de la escala UWES – 15 propuesto por Schaufeli et al (2006) encontrando un valor de 0.958.

Ambos valores de alfa de Cronbach indican una muy buena fiabilidad de los cuestionarios, garantizando así la consistencia de la escala.

Anexo 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Gestión del conocimiento en el engagement en los colaboradores de una droguería, La Libertad, 2024

Investigadora: Maritza Elizabeth García Méndez

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Gestión del conocimiento en el engagement en los colaboradores de una droguería, La Libertad, 2024**”, cuyo objetivo es determinar la influencia de la gestión del conocimiento en el engagement en los colaboradores. Esta investigación es desarrollada por la estudiante Maritza Elizabeth García Méndez de la Maestría en Gestión de los Servicios de salud de la Universidad César Vallejo del campus Los Olivos - Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación realizará lo siguiente

1. Responderá dos cuestionarios, uno relacionado a la gestión del conocimiento con 19 ítems y el otro referente al engagement con 15 ítems, le tomará un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará in situ en las instalaciones de la institución. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación si no desea continuar, puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad, usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora García Méndez, Maritza Elizabeth, email: martizagm89@gmail.com y asesor Mg. Vega Guevara Miluska Rosario, email: mrosariovg@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

ACEPTO

Firma(s): _____

Fecha y hora: _____

Anexo 6: Análisis complementario

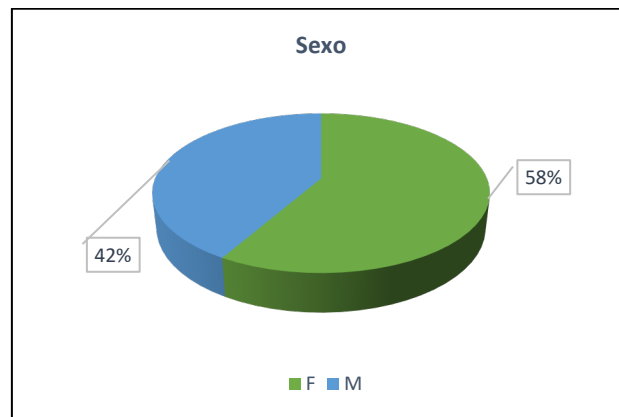


Figura 2: Distribución porcentual de los colaboradores según el sexo

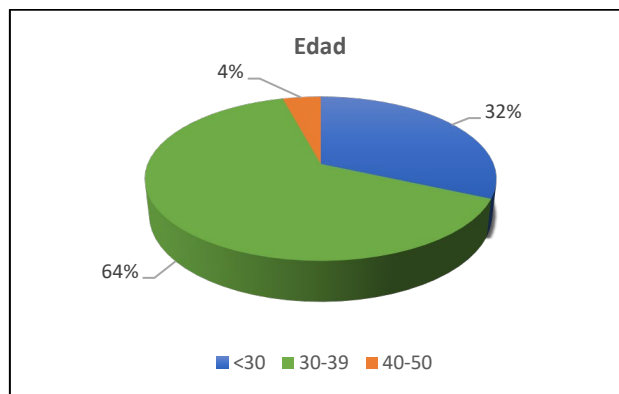


Figura 3 Distribución porcentual de los colaboradores según grupo etéreo

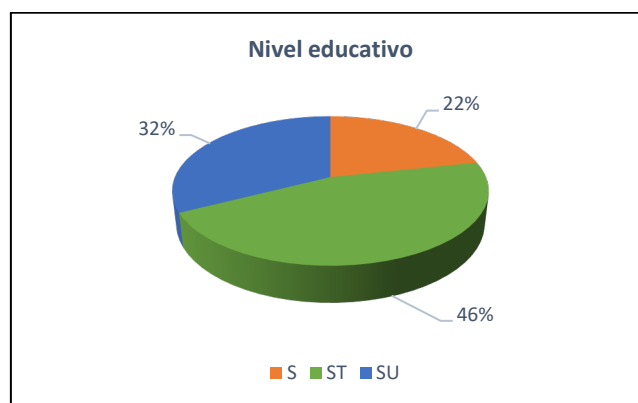


Figura 4: Distribución porcentual de los colaboradores según nivel educativo

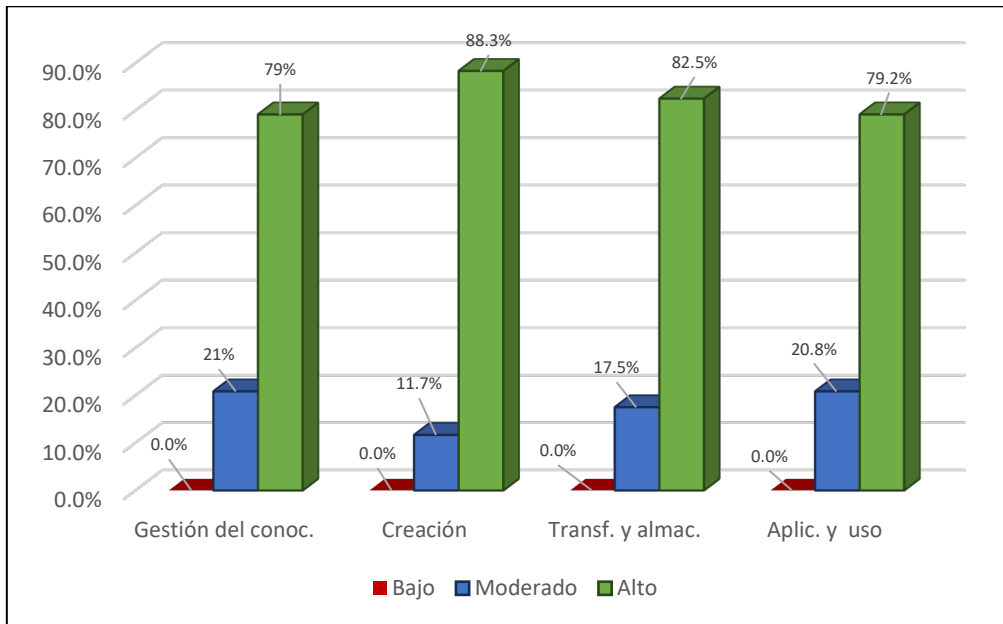


Figura 5: Distribución porcentual del nivel de gestión del conocimiento según sus dimensiones

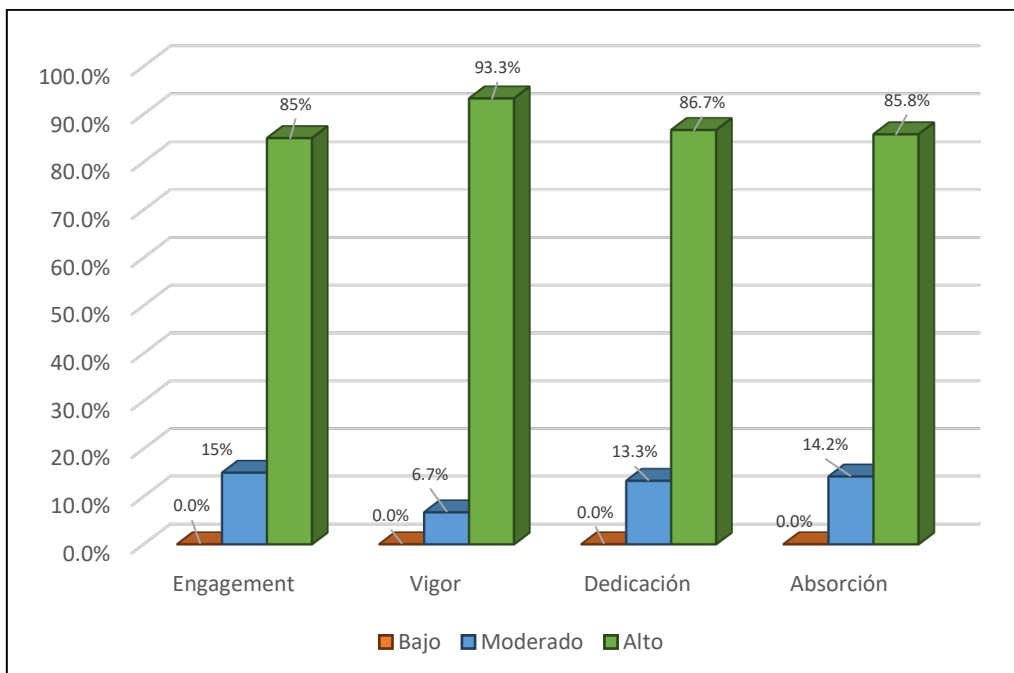


Figura 6: Distribución porcentual del nivel de engagement según sus dimensiones

Prueba de normalidad

Tabla 10: Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del conocimiento	0.128	19	,200*	0.962	19	0.559
Engagement	0.093	15	,200*	0.955	15	0.408

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors