



Universidad César Vallejo

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**Gestión del conocimiento y su relación con el aprendizaje
organizacional de los colaboradores de una entidad financiera,
Huaraz – 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración de Empresas

AUTORES:

Cueva Salazar, Valery Angelica (orcid.org/0000-0001-5212-0248)

Vera Zambrano, Antony (orcid.org/0000-0003-3479-1157)

ASESOR:

Dr. Suarez Sánchez, Juan de Dios (orcid.org/0000-0002-5204-7412)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

HUARAZ - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SUAREZ SANCHEZ JUAN DE DIOS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, asesor de Tesis titulada: "Gestión del conocimiento y su relación con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz – 2023", cuyos autores son VERA ZAMBRANO ANTONY, CUEVA SALAZAR VALERY ANGELICA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, 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.

HUARAZ, 21 de Junio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SUAREZ SANCHEZ JUAN DE DIOS DNI: 31661351 ORCID: 0000-0002-5204-7412	Firmado electrónicamente por: JSUAREZSA02 el 24- 06-2024 12:13:45

Código documento Trilce: TRI - 0768027





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, VERA ZAMBRANO ANTONY, CUEVA SALAZAR VALERY ANGELICA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del conocimiento y su relación con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz – 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ANTONY VERA ZAMBRANO DNI: 70101238 ORCID: 0000-0003-3479-1157	Firmado electrónicamente por: VVERAZA23 el 21-06- 2024 12:08:27
VALERY ANGELICA CUEVA SALAZAR DNI: 72219103 ORCID: 0000-0001-5212-0248	Firmado electrónicamente por: VCUEVASAL el 21-06- 2024 18:06:22

Código documento Trilce: TRI - 0768011

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a nuestros padres, cuyo amor incondicional y apoyo constante nos han guiado en este viaje académico. Su sacrificio y aliento han sido la fuerza impulsora detrás de nuestros logros. Agradecemos profundamente su confianza en nosotros y su presencia inquebrantable a lo largo de esta emocionante travesía.

Los tesistas.

Agradecimiento

Agradecemos de corazón a nuestros padres y a nuestras familias, por su comprensión y paciencia. También extendemos nuestro agradecimiento a todos aquellos que nos han motivado a no rendirnos en ningún momento. Vuestra presencia ha sido fundamental en este viaje hacia la culminación de nuestra Tesis.

Índice de contenidos

Carátula	i
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	ii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	10
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIÓN	24
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Nivel de la gestión del conocimiento</i>	15
Tabla 2 <i>Niveles de las dimensiones de la gestión del conocimiento</i>	15
Tabla 3 <i>Nivel del aprendizaje organizacional</i>	16
Tabla 4 <i>Niveles de las dimensiones del aprendizaje organizacional</i>	17
Tabla 5 <i>Prueba de Shapiro-Wilk</i>	18
Tabla 6 <i>La relación entre la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional</i>	19
Tabla 7 <i>La relación entre la creación y el aprendizaje organizacional</i>	20
Tabla 8 <i>La relación entre la transferencia y el aprendizaje organizacional</i>	21
Tabla 9 <i>La relación entre la aplicación y uso, con el aprendizaje organizacional</i>	22
Tabla 10 <i>La relación entre el empowerment y el aprendizaje organizacional</i> ..	23

Resumen

En el presente estudio se enmarca en el octavo ODS referido al “Trabajo decente y Crecimiento económico”; como objetivo principal: determinar la correlación entre la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz – 2023. Su composición metodológica fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, correlacional, diseño transversal que no manipula intencionalmente las variables. El universo y la muestra se representó por 35 administrativos de las áreas administrativas, finanzas, contabilidad, recursos humanos, de atención y comercial. Los resultados demuestran que la creación, la transferencia y la aplicación y uso de la gestión del conocimiento se asocia de forma significativa y directa con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera de Huaraz, constatado en el estadígrafo de Rho de Spearman donde se obtuvo la sig. menor a 0.05 aceptando las hipótesis planteadas. Así mismo, se arribó a la conclusión, de acuerdo con el coeficiente de 0,789 y la sig. 0,00; la gestión del conocimiento se relaciona de manera directa y significativa con el aprendizaje organizacional de una entidad financiera, Huaraz – 2023.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, aprendizaje organizacional, entidad financiera.

Abstract

This study is framed in the eighth SDG referring to “Decent Work and Economic Growth”; The main objective: to determine the correlation between knowledge management and organizational learning of the employees of a financial entity, Huaraz – 2023. Its methodological composition was of an applied type, quantitative, correlational approach, cross-sectional design that does not intentionally manipulate the variables. The universe and the sample were represented by 35 administrators from the administrative, finance, accounting, human resources, customer service and commercial areas. The results demonstrate that the creation, transfer and application and use of knowledge management is significantly and directly associated with the organizational learning of the employees of a financial entity in Huaraz, confirmed in the Rho de Spearman statistic where obtained the sig. less than 0.05 accepting the proposed hypotheses. Likewise, the conclusion was reached, according to the coefficient of 0.789 and the sig. 0.00; Knowledge management is directly and significantly related to the organizational learning of a financial entity, Huaraz – 2023.

Keywords: Knowledge management, organizational learning, financial institution.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente muchas organizaciones poseen vastos recursos de conocimiento dispersos entre empleados, pero carecen de sistemas efectivos para capturar, organizar y reutilizar este conocimiento de manera eficiente. Esto resulta en una pérdida de información valiosa, redundancia en esfuerzos y una limitada capacidad de innovación. La importancia de investigar este tema radica en la necesidad de adaptarse, evolucionar y desarrollar estrategias que faciliten el flujo de conocimiento, promoviendo una cultura de aprendizaje continuo que permita a las organizaciones ser más ágiles, competitivas y capaces de enfrentar desafíos cambiantes en el mercado global. En base a ello, la presente investigación buscó aportar al objetivo y meta de desarrollo sostenible “Trabajo decente y Crecimiento económico”. Por lo mencionado se estableció la problemática: ¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023? Por otro lado, se justificó teóricamente porque se usaron fundamentos teóricos de conocidos autores con el propósito de sustentarlo en teorías que aborden nuestras variables, asimismo, podrá ser usado como antecedentes para investigaciones futuras; en cuanto a la relevancia metodológica, se justificó debido a que se empleó el método científico para su desarrollo, además, para obtener la data se crearon dos instrumentos para medir la variable gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional, a su vez estos fueron validados a fin de disponer de datos fiables; finalmente su justificación práctica, además de social son importantes porque los resultados encontrados facultaron a los directivos para que establezcan políticas y planes que involucren la gestión de conocimiento ya que actualmente el crecimiento acelerado de las economías, las transformaciones y la innovación en tecnología exigen a las organizaciones transformar sus sistemas productivos y de información en más efectivos, con la finalidad de que los bienes y servicios que son ofrecidos compitan en mercados que en la actualidad son más exigentes y requieren mayor calidad para el beneficio de la población. Se formuló, además, el objetivo general: Determinar la correlación entre la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023. Y los específicos: Establecer la correlación entre la creación y el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023, Identificar la correlación entre la transferencia y el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023; Comprobar la correlación entre la aplicación

y uso con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz – 2023; Establecer la correlación entre el empowerment y el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023.

Ante la globalización tan acelerada, la velocidad con la que se está compartiendo la información así como el dinamismo con el que se están innovando los procesos productivos y los cambios en el mercado; sumando a ello, que las organizaciones siempre se han desempeñado en un contexto de mucha incertidumbre y constante cambio y, que, además buscan su supervivencia dentro del mercado competitivo al cual pertenecen; para esto gestionar el conocimiento y garantizar los aprendizajes organizacionales resultan elementos muy relevantes si se desea incrementar la competitividad, debido a que la Gestión del conocimiento (GC) está diseñada para que las organizaciones puedan lograr ser más rápidas, efectivas o novedosas que otras, adicionalmente se encarga de hacer que las empresas puedan interactuar (Villasana et al., 2021); mientras que el aprendizaje organizacional es un elemento crucial para las empresas, puesto que favorece con la generación de cada idea, identifica diversas oportunidades novedosas en el mercado, y por consecuencia aplica innovaciones empresariales (Pertuz y Pérez, 2020).

En esa línea de ideas, una de las mayores ventajas que brinda gestionar el conocimiento a las empresas es poder examinar el aprendizaje organizacional, que es definida como las capacidades que tienen los colaboradores para afrontar la gran cantidad de cambios que suceden en su ambiente, de tal manera que con ello pueda ser corregido, incluyendo estrategias novedosas con la finalidad de ayudar a que innove y se desarrolle la organización (Angulo, 2017). Dado lo descrito, las empresas tienen que adoptar dentro de sus estructuras al aprendizaje como un procedimiento clave. Asimismo, para que puedan tomar decisiones y ayuden a los trabajadores de la empresa contribuyendo a que existan transformaciones en la cultura, además se incluye la misma visión y el trabajo en equipo. Estableciéndose una sinergia organizacional que ayuda a que haya mejorías continuas sobre posibles problemas, y con ello se toman decisiones que propicien colaboradores más productivos y de forma integral a las organizaciones, (Colina y Albites, 2020).

En Perú, para Rosa Fuchs, jefa del área académica en la Universidad del Pacífico, manifiesta que la COVID 19 hizo que los empresarios tomen decisiones muy importantes en un entorno muy complejo, por ello cobró más importancia la gestión

del conocimiento que ayudó a que pueda subsistir y que puedan despegar organizacionalmente. Por ese motivo, menciona que es fundamental que se creen normas y se practique la gestión del conocimiento de modo que ayudarán a que se comparta cada conocimiento entre los colaboradores de las empresas (Fuchs, 2023), además es importante señalar que en Perú las empresas financieras han mostrado y siguen mostrando puntos débiles relacionados a la gestión del conocimiento, dado que su administración se enfoca en las experiencias y conocimientos que poseen los dueños, además de no utilizar sistemas de gestión ya que en este tipo de empresas el personal está rotando constantemente. A diferencia de las empresas grandes en la que, sí se le da valor a la gestión del conocimiento a través de la valoración de lo que necesita el cliente, están pendientes y se adaptan para estar actualizados y producto de ello obtienen mejores ventajas de las oportunidades que se producen en el ámbito laboral enfocándose en ser más competitivas (Mauricio et al., 2021).

De conformidad con los antecedentes de escala internacional se encuentra: Passaillaigue y Estrada (2023) cuya finalidad fue mostrar la correlación entre la gestión de los conocimientos con el aprendizaje de los centros superiores de educación. Investigación con paradigma cualitativo, alcance relacional, diseño que no altera el objeto estudiado y transeccional. Su universo y la muestra se compuso por toda información de estudios desarrollados relacionados al tema por otros autores; se usó por técnica el análisis documentario y por instrumentos las guías del análisis documentario. El resultado muestra que en las universidades existen dos elementos claves que se asocian a la gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional, a su vez se encuentran interrelacionados directamente, el primero viene a ser la creación de condiciones que son propicias para la situación universitaria y el segundo para la formación de gestores del conocimiento del futuro, asignados con los valores adecuados. Se llega a concluir que hay correlato fuerte en las variables.

Montero y Ureña (2021) cuyo propósito fue comprobar la correlación entre la gestión del conocimiento con el aprendizaje institucional de las I.E. de Jesús María Semprúm en Zulia. Investigación con paradigma cuantitativa, nivel relacional, diseño que no manipula elementos, además de diseño transeccional. Se consideró trabajar con una muestra censal conformada por 135 personas, 7 directores y 128 profesores, los datos fueron recopilados mediante una encuesta, se usaron con ese fin dos escalas valorativas. Los resultados se realizaron mediante el R de Pearson = 0.615, que demuestra la relación directa, mientras que su significatividad = 0.001, esto indica

que la variable de relación es positiva, cuando aumenta la gestión de los conocimientos aumenta el aprendizaje institucional en la I.E. mencionada. Se concluyó la existencia de un correlato estadístico y altamente demostrativo de las variables, demostrando que las variables se relacionan altamente.

Barbosa y Rivera (2021) cuyo propósito es la descripción de prácticas de gestión para el conocimiento en la entidad Financiera BQ SAS. Su metodología fue de enfoque cualitativo, corte transeccional y diseño que no manipula elementos. El universo se conformó por 168 trabajadores, donde se empleó la técnica e instrumento siendo la encuesta, además de los cuestionarios respectivamente. El resultado demostró que la información recopilada ha permitido la detección de diversos aspectos que se implementaron en la entidad de manera natural, aunque no han sido reconocidos como ejercicios de gestión del conocimiento. La entidad hace transferencia del conocimiento que se adquiere para mejorar las acciones generadas para el beneficio mutuo; así también, hay acciones de retroalimentación de procedimientos; concluyéndose que la variable de gestión de conocimiento cuenta con una relevante significancia en la organización.

Flores (2020) cuyo propósito fue encontrar el modelo representante del impacto moderador de gestión para el conocimiento en el desempeño de la organización en la comisión federal de electricidad. Investigación con paradigma cuantitativa, diseño que no lleva a cabo experimentos y nivel relacional. El grupo poblacional se constituyó por 797 trabajadores, mientras que la muestra se compuso por 614 colaboradores; fueron recopilados los datos a través de una encuesta y se usaron dos escalas valorativas. Los resultados mencionan que existen vínculos explicativos significantes entre las variables, así como se muestra un deficiente trabajo en equipo en la organización, debido a que no se desarrolló debidamente la aplicación y uso del aprendizaje. Se concluye que se puede confirmar de manera parcial que hay correlación positiva y fuerte entre las variables.

Grützner (2019) quién manifestó analizar la asociatividad del aprendizaje organizativo y la gestión de conocimientos. Investigación con enfoque cualitativo, de nivel asociativo y diseño que no lleva a cabo experimentos, con corte transversal. La población y su muestra la constituyeron 35 trabajadores del ICCA; para recopilar la información se usaron las técnicas de la observación, análisis de documentos y entrevista, además de sus respectivos instrumentos que son las guías de cada una. Se halló como resultado que los integrantes de la empresa saben de los términos

“aprendizaje organizacional” y “gestión de conocimiento” pero estos no impactan de manera relevante ante las políticas de la organización, así como la creación no es importante para ellos. Se arribó a la conclusión que la gestión de los conocimientos, como su dimensión fundamental que es la creación aún no son relevante en la organización generando pérdida en el aprendizaje cuando los colaboradores se van.

Mientras que los antecedentes nacionales que se encontraron son: Portal y Sanchez (2022) cuyo propósito fue comprobar la relación entre gestión de los conocimientos con el compromiso institucional del rubro de la Seguridad Patrimonial en Cajamarca. Investigación de metodología cuantitativa, de alcance relacional, de diseño transversal y en la que no se efectuaron experimentos. El universo poblacional y la muestra la constituyeron 240 trabajadores de las empresas del sector mencionado, se aplicó por técnica la encuesta, además de su instrumento los cuestionarios. Los resultados muestran que 1.70% de la muestra consideran que la información por parte de miembros del directorio es escasa. Se concluyó que se evidencia asociatividad entre las variables.

Vivar (2023) cuyo propósito es determinar la correlación de la gestión de los conocimientos con la adopción de decisiones en la Corte Superior de Justicia, Lima - 2023. Investigación con enfoque cuantitativo, nivel relacional y diseño que no manipula elementos con corte transversal. Su universo lo conformaron 90 colaboradores de administración y coordinadores del lugar mencionado; se aplicó la encuesta por técnica, además por instrumento, el cuestionario. Hallándose los resultados mediante el estadígrafo r de Pearson es igual a 0.610 y la significatividad menor a 0.05, por ello, la gestión de los conocimientos guarda correlato significativo y positivo con la toma de decisiones. Concluyéndose que, se evidencia vínculo estadístico significante entre las variables.

Paredes (2022) cuyo propósito es comprobar la relación entre gestión de los conocimientos con el progreso organizacional de la Municipalidad Distrital Cerro Azul - 2021. Su metodología fue cuantitativa, de alcance relacional, además de diseño transversal y en la que no se manipuló ninguna variable. Se consideró a 150 colaboradores como población en la investigación, y en la muestra fueron 109 colaboradores de la municipalidad mencionada, aplicándose la encuesta por técnica, mientras que por instrumento los cuestionarios. Se halló por resultado 0.537 entre las variables y 0.760 entre la dimensión creación y el PI, con significancia de 0.000, razón

por la cual, se concluyó que existe correlato positivo y moderado entre las variables y sus dimensiones.

Quispe (2021) cuyo propósito fue encontrar el grado de correlación entre gestión de los conocimientos con el desempeño en las labores en profesores de las I.E. N°1 UGEL 5, año 2019. Investigación con enfoque cuantitativo, nivel relacional y diseño que no manipula elementos con corte transversal. El universo y muestra se constituyó por 182 profesores de los tres niveles educativos, los datos fueron recopilados mediante una encuesta y se empleó una escala valorativa para cada variable. Lo hallado refleja que existe un vínculo entre las variables con un $R= 0,79$; así como con la dimensión de aplicación y uso y el DL. Arribando a la conclusión que las variables además de sus dimensiones están relacionadas de manera positiva.

Soto (2020) cuyo propósito es decretar si la gestión de los conocimientos se relaciona con el comportamiento institucional en una Clínica de Lima. Investigación con enfoque cuantitativo, con nivel relacional, diseño que lleva a cabo experimentos con corte transeccional. El universo se compuso por 238 profesionales de la salud y su muestra fueron 147 profesionales, donde se aplicó por técnica la encuesta y por instrumento los cuestionarios. El resultado hallado evidencia que la adquisición y transferencia de conocimientos y los comportamientos institucionales se encuentran relacionados de forma significativa. Se llega a concluir que las variables de investigación están asociadas de forma directa.

De acuerdo con la base teórica se encuentra que, en cuanto a la gestión del conocimiento, es considerado a manera de activos invisibles o intangibles que surge de la información extraída de los datos y se transforma en información mediante el proceso de comparación, conexión (comprender las relaciones) y diálogo (descubrir las ideas de los demás) (Sokoh & Okolie, 2021). La gestión de conocimiento (GC) nace por primera vez como concepto en el año 1990, cuando la globalización de la economía, del mercado ahora global, con bienes y servicios intensivos en conocimiento y el acelerado progreso de tecnologías de información impulsaron su desarrollo (Castaneda et al., 2018) Mientras que según De Freitas et al. (2020) lo definen en tareas sobre planificación, motivación, organización y fiscalizar trabajadores, los procedimientos y los sistemas existentes en las organizaciones para garantizar que los activos de conocimiento se mejoren y utilicen de manera efectiva.

Según Tsekhovoy et al. (2019), adoptar e implementar prácticas de gestión del conocimiento puede considerarse un factor decisivo en el deseo de una empresa de

integrarse a la economía del conocimiento. Hay pruebas de que las organizaciones y las empresas están poniendo cada vez más énfasis en cada sistema que gestione los conocimientos para garantizar la propiedad productiva, el intercambio y el uso del conocimiento, mejorando así el aprendizaje y aumentando la productividad.

Con relación a Gestión del Conocimiento lo conforman varios componentes: el primero es la creación del conocimiento que según Alyammahi et al. (2022) mencionan que es el proceso de creación y adquisición de información en una empresa y la creación de información en una organización, y es una dimensión importante que juega un papel decisivo en la creación de conocimiento efectivo que beneficie a la organización y su actividad económica.

La segunda dimensión es el conocimiento organizativo que para Villar et al. (2018) el conocimiento organizativo es una capacidad para la creación, adquirir, transmitir, detener o utilizar el conocimiento organizacional; suponiendo una exploración o asimilación del aprender, y la explotación o usar lo que se aprendió. Por otro lado, Hafit et al. (2022) refieren que debe transferirse del grupo pequeño al grupo más grande de la organización. Transferir conocimientos puede ser tan sencillo como impartir una sesión de formación o crear un ensayo para publicar en un sitio web. Sin embargo, es fundamental emplear datos para actualizar la información de la empresa.

La tercera dimensión es la aplicación y uso del conocimiento que según Espín y Zambrano (2018) viene a ser la habilidad para transformar el conocimiento en nuevos productos. Además, para transformar un conocimiento teórico a un ejercicio en la práctica, a su vez, podrá considerarse como aplicar el conocimiento, siendo el intercambio de la información, en resumen, aplicación que determina la transformación del conocimiento individual en un conocimiento que se comparte. La última dimensión empowerment según Fernandez y Vergaray (2018) viene a ser una herramienta que brinda la potestad a cada integrante de la empresa, de tomar sus decisiones, antes de esto tomando conocimientos, habilidades, mediante la capacitación que los llene de confianza al momento de resolver los problemas.

La segunda variable aprendizaje organizacional para Bratianu (2018) se puede definir como un proceso de aprendizaje a través de interacciones sociales a nivel de grupos y organizaciones. A través del aprendizaje organizacional “organizaciones enteras o sus componentes se adaptan a entornos cambiantes generando y adoptando selectivamente rutinas organizacionales”. Según Basten y Haamann (2018) son los procesos mediante los cuales una organización cambia y modifica su

esquema mental, reglamentos, procedimientos o conocimientos, para mantener o mejorar los desempeños, Su objetivo es adaptar los procesos organizacionales a través de actividades específicas. Además, Martínez y Aguilar (2023) refieren que, si los aprendizajes en las organizaciones son fuertes y consolidados, o, si las organizaciones tienen altos desempeños, sus operaciones se van a mejorar cuando se tengan altos niveles de aprendizajes. No obstante, los aprendizajes no corresponden a procesos sencillos y eventualmente las organizaciones encuentran dificultades para transmitir conocimientos fácilmente entre los miembros de la organización. Según Akwaowo y Kalio (2021) el aprendizaje organizacional implica que las organizaciones deben fomentar el proceso de aprendizaje y encontrar maneras de aprender más y mejor, se centra sobre el aprendizaje como elemento fundamental que comprende visiones, objetivos y valores para continuar con sus operaciones diarias. Aunado a ello, Alsabbagh y Hamid (2017) definió al AO como la adquisición de nuevos conocimientos por parte de empleados capaces y dispuesto a aplicar ese conocimiento para tomar decisiones o influir en otros en la organización. Los aprendizajes en las organizaciones se programan para proporcionar saberes nuevos o ideas que tienen el potencial de incidir de manera positiva en los comportamientos de los integrantes de las organizaciones, (Ojukwu y Enemuo, 2020).

La variable aprendizaje organizacional está compuesta por las siguientes dimensiones: la primera es aprendizaje continuo que según Aparicio y Ostos (2020) es aprender de manera continua, usando tecnología, usando información, o usando estrategias para el aprendizaje con el que se pueda usar todos los medios. La segunda dimensión es la investigación y diálogo, para Garrido (2018) investigar es recopilar información y posteriormente analizarla tratando de resolver algún problema y ampliando las habilidades para conseguir una manera más eficiente de una tarea y por ello garantizar la adquisición del conocimiento. La tercera dimensión es el aprendizaje en equipo; cuando los individuos comparten e interactúan con otros lo que han aprendido a nivel individual, se convierte en aprendizaje a nivel grupal. Aquí, el individuo comparte su aprendizaje con otro individuo, interpretan juntos y obtienen una posición grupal. La esencia aquí está en la comunicación (Odor, 2018). Por otro lado, Wells (2021) indica que cuando el aprendizaje se realiza en equipo los resultados mejoran. La cuarta dimensión es el empoderamiento que Según Benites (2019) está centrada en atender las capacidades y habilidad de los profesionales, estos se podrán encontrar opciones a las dificultades encontradas, también la toma

de decisiones podrá ser positiva y eficaz. La quinta dimensión es el Sistema integrado que según Quintero et al. (2021) representa una serie de procesos que se encuentran interconectados para conseguir un resultado esperado con eficiencia, de manera que permita adquirir mejorar continuamente usando técnicas, herramientas, programas y tecnologías. La sexta dimensión es la conexión del sistema que según Guitart et al. (2021) esta se genera cuando existen vínculos entre las experiencias, prácticas y situaciones de la vida y actividades. De este modo, los medios digitales admiten la materialización de las interconexiones y sostenerlas, de manera potencial, procesando el aprendizaje que se conecta. La última dimensión es dirección estratégica, que según Suarez y Ugarte (2022) es la habilidad con el que cuenta un estrategia para tomar decisiones manteniendo la atención para lograr una armonía apropiada de la estrategia, está se enfatiza en lo que corresponde entre el pensamiento, las actitudes e intenciones estratégicas. En conclusión, como manifiesta Nasih et al. (2018), las organizaciones que implementen la integración de la gestión de conocimientos y el aprendizaje en las organizaciones pueden mejorar la productividad de sus colaboradores mediante mejores conocimientos y experiencias de gestión. El aprendizaje organizacional implica un conjunto de procedimientos con relación a gestionar los conocimientos que facilitan la adquisición, generación, almacenar, compartir y aplicar el conocimiento al personal y los equipos formados en todos los niveles organizacionales. Además, afecta positivamente el desempeño organizacional sostenible al mejorar las competencias del personal para la resolver eficientemente situaciones problemáticas y tomar correctas decisiones (Kordab et al., 2020).

Posterior a lo especificado, se ha formulado la hipótesis general: La gestión del conocimiento se relaciona directa y significativamente con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023. Y las hipótesis específicas: La creación se relaciona directa y significativamente con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz – 2023; La transferencia se relaciona directa y significativamente con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023; La aplicación y uso se relaciona directa y significativamente con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz – 2023; y El empowerment se relaciona directa y significativamente con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023.

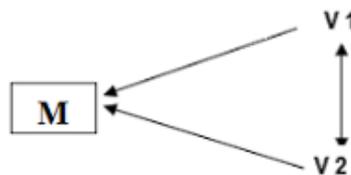
II. METODOLOGÍA

La investigación correspondió al tipo aplicado, dirigido a determinar a través de los conocimientos científicos las herramientas (como técnicas, protocolos y tecnologías) mediante las cuales se buscó comprender las necesidades identificadas y particulares (CONCYTEC, 2020).

En cuanto al enfoque utilizado fue cuantitativo, porque las variables investigadas pudieron ser medidas con métodos estadísticos que analizan la información que fue recabada; tuvo como propósito principal exponer, aclarar, pronosticar y frenar lo que lo causa y hace que ocurra mediante sus descubrimientos (Sánchez, 2019).

En lo que concierne al diseño correspondió al no experimental, dado que no se manipularon las variables de investigación ni se influyó de ninguna manera en la situación analizada a propósito; por consiguiente, se observó la problemática y esta fue medida tal como viene ocurriendo en su ambiente natural; mientras que, por el tiempo en el que se recopilaron los datos fue transversal, ya que fue en un tiempo establecido (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño de la investigación fue el siguiente:



Dónde:

V₁ : Agestión del conocimiento

r : Relación

V₂ : Aprendizaje organizacional

M : Muestra

Además, fue correlacional, para Hernández y Mendoza (2018) este tipo de investigaciones buscan la relación de variables o fenómenos, tienen como propósito fundamental entender e identificar las relaciones que existen entre situaciones que están siendo investigadas o se desea estudiar.

En lo concierne a la V1. Gestión del conocimiento se conceptualiza como un procedimiento dinámico en el cual existe el almacenamiento, creación, aplicación, utilización y transferencia de los conocimientos a fin de contribuir a que las organizaciones mejoren sus resultados (De Freitas et al., 2020). Mientras que por su

definición operacional fue medida según como establecen los autores a través de sus componentes: Creación (aprendizajes organizativos), Transferir y almacenar (conocimientos organizativos), Aplicar y usar (organizar los aprendizajes) y Empowerment, siendo sus indicadores: Creación (aprendizajes organizativos): Adquirir información, diseminar la información, Interpretar la información de manera compartida; Transferir y almacenar (conocimientos organizativos): almacenar conocimientos, transferir conocimiento en las organizaciones; Aplicar y usar (organizar los aprendizajes): Trabajar en equipos; Empowerment: Promoción del diálogo, determinar sistemas para la captura y la difusión de los aprendizajes, correlación entre las distintas áreas de las organizaciones, estar comprometidos con los aprendizajes; siendo así como su escala de medición fue de Nunca igual que 1, Casi Nunca igual que 2, A veces igual que 3, Casi siempre igual que 4 y Siempre igual que 5.

Respecto a la V2. Aprendizaje organizacional se define como el procedimiento de adquirir, transmitir y utilizar conocimientos para fomentar el cambio organizacional de acuerdo con factores internos o externos (Basten y Haamann, 2018). Por su definición operacional la variable 2 fue medida según como establecen los autores mediante sus componentes: aprendizajes continuos, investigar y dialogar, aprendizajes en equipo, empoderamiento, sistemas integrados, conexión a los sistemas y gestión estratégica. Siendo así como sus indicadores fueron el Aprendizaje continuo: Esfuerzo de una organización; Investigación y dialogo: Esfuerzo de una organización; Aprendizajes en equipos: Espíritu colaborativo, Habilidad colaborativa; Empoderamiento: Ceder poder, Visión integral; Sistemas integrados: Captación y difusión; Conexión del sistema: Conexión con su ambiente interno, conexión con su ambiente externo; y Dirección estratégica: Pensamiento estratégico, Dirección de la organización, por lo que, fue pertinente utilizar las escala de medición de Nunca igual que 1, Casi Nunca igual que 2, A veces igual que 3, Casi siempre igual que 4 y Siempre igual que 5.

Hernández y Mendoza (2018) sostienen que la población también se denomina universo, se trata del grupo de componentes de mismo tipo que se encuentran en cierto lugar y tiempo establecido y que poseen características semejantes. Para el estudio se ha considerado a 35 administrativos de una empresa financiera de la sede Huaraz de las áreas de administración, finanzas, contabilidad, comercial, recursos humanos y atención. Aunado a ello, se incluyó en la investigación a todo el personal

que contó con experiencia superior a 1 año sobre el objeto de estudio y que deseó participar de manera voluntaria con los cuestionarios; por otra parte, se excluyó de la investigación a los administrativos que no desarrollen actividades concernientes con las áreas especificadas.

Según Hernández y Mendoza (2018) la muestra es un subconjunto que se obtiene del universo y que a su vez es representativa de esta. Dado ello, lo conformaron 35 colaboradores de las áreas administrativas, finanzas, contabilidad, recursos humanos, de atención y comercial de una entidad financiera en la sede Huaraz; es decir, la muestra es poblacional o censal, asimismo, como no hubo necesidad de realizar un cálculo para la muestra no se empleó muestreo alguno.

Por otra parte, Carrasco (2018) señala que la técnica sirve para recopilar datos en las investigaciones científicas, tiene el propósito -como su nombre lo dice- recolectar información de la muestra establecida, que pueden ser individuos o de archivos o documentos. Por eso, en este estudio se consideró a la encuesta, que ha sido empleada para cumplir los objetivos y llevar a cabo la contrastación de las hipótesis.

De la Lama et al. (2022) definen los instrumentos como herramientas que se usan para que los investigadores extraigan información de la situación o problema que se quiere investigar. Por lo que, se empleó como instrumento 2 cuestionarios, denominada la Ficha Técnica del Instrumento 1: “Escala de Gestión del conocimiento”, de los autores: Cueva Salazar, Valery Angélica y Vera Zambrano, Antony, procedentes del Perú, lo cual se administró de manera individual en un lapso de aplicación de 15 minutos para los colaboradores de una entidad financiera. Respecto a su significación, la escala se compuso por 4 dimensiones; creación (aprendizajes organizativos): adquirir información, diseminar la información, Interpretar la información de manera compartida. Transferir y almacenar (conocimientos organizativos): almacenar conocimientos, transferir conocimiento en las organizaciones. Aplicar y usar (organizar los aprendizajes): trabajar en equipos. Empowerment: promoción del diálogo, determinar sistemas para la captura y la difusión de los aprendizajes, correlación entre las distintas áreas de las organizaciones, estar comprometidos con los aprendizajes. Además, la Ficha técnica de instrumentos 2 denominada “Escala de Aprendizaje organizacional” de los autores Cueva Salazar, Valery Angélica y Vera Zambrano, Antony procedentes del Perú fue administrada de manera individual en un lapso de aplicación de 15 minutos a los

colaboradores de una entidad financiera. Respecto a su significación, la escala estuvo compuesta por 7 dimensiones; aprendizaje continuo que se compone por el siguiente indicador aprendizaje continuo; investigación y dialogo que se compone por el siguiente indicador esfuerzo de una organización; esfuerzo de una organización que se compone por los siguientes indicadores espíritu de colaboración, habilidades colaborativas; empoderamiento que se compone por los siguientes indicadores ceder poder, visión integral; sistemas integrados que se compone por el siguiente indicador captar y compartir; conexión del sistema que se compone por los siguientes indicadores conexión con su ambiente interno, conexión con su ambiente externo; dirección estratégica que se compuso por los siguientes indicadores pensamiento estratégico, dirección de la organización; contó con 14 ítems y su finalidad fue medir el grado de aprendizaje organizacional.

Por la validez, es el nivel de medición de los cuestionarios para lo cual fueron diseñados, se comprueba que estos reflejen los términos abstractos mediante sus dimensiones e indicadores (Hernández y Mendoza, 2018). El proceso se realizó a través del juicio 3 expertos que tienen experiencia relacionada con las variables de investigación, los cuales evaluaron la franqueza, relación e importancia de estos instrumentos, dando su aprobación para que pueda ser aplicado.

Respecto a su confiabilidad, de conformidad con Hernández y Mendoza (2018) indica el grado en el que los cuestionarios arrojan resultados consistentes y coherentes, está se realizó a través de la aplicación a una muestra piloto que a través de un proceso utilizando el estadígrafo Alpha de Cronbach, se mide si puede ser aplicado con la certeza de obtener resultados consistentes; dado que los valores obtenidos fueron mayores a 0,7 se consideró que los cuestionarios son confiables.

Por sus procedimientos de la investigación, primero se recabó la información mediante los instrumentos elegidos, estos fueron aplicados a la muestra seleccionada; esta información fue procesada en softwares que ayudaron a su mejor entendimiento y a través de métodos estadísticos inferenciales se consignaron los datos obtenidos en tablas y figuras que hicieron posible que se visualice de mejor manera; con ello se realizaron las contrastaciones de las hipótesis propuestas en la investigación, y ayudaron a comprobar si se aceptan o se rechazan, las herramientas usadas para esto fueron el Office, Excel v. 2022.

Referente al método de análisis de datos, para el proceso de la data se utilizó el instrumental estadístico inferencial que permitió contrastar las hipótesis mediante

el SPSS v. 26, a través de procedimientos que incorporan la recopilación de información y la teoría de la probabilidad, que son usadas cotidianamente para rechazar o aceptar hipótesis, en las que se considera niveles de confianza del 95.00 % y con márgenes de error del 5.00 %, que evidenciaron resultados significativos.

En asociación con los aspectos éticos, la investigación cumplió con el Código de Ética de Investigación de R.V.I. N°062-2023-VI-UCV de la Universidad César Vallejo (2023), puesto que se garantizó la participación voluntaria (principio de autonomía) de los colaboradores mediante la absolución de preguntas o dudas, además se respetó su decisión de aceptación o rechazo para ser partícipes del estudio; se cumplió con el principio de No maleficencia, dado que se indicó a los participantes que no existe riesgos o perjuicios si deciden participar en el estudio; se practicó el principio de Beneficencia, debido a que se informó sobre los resultados del estudio a la entidad financiera de análisis, tampoco se recibió beneficios económicos o de otra índole por parte de la institución financiera; por último, los investigadores cumplieron con el principio de Justicia (confidencialidad), dado que la información recolectada fue anónima y no hubo forma alguna de identificar a cada participante.

III. RESULTADOS

Resultados descriptivos

En relación a la variable: gestión del conocimiento

Tabla 1

Nivel de la gestión del conocimiento

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	51.4 %
Medio	13	37.1 %
Alto	4	11.4 %
TOTAL	35	100.0 %

Interpretación. La tabla 1 muestra la distribución de los niveles de gestión del conocimiento entre 35 trabajadores de una entidad financiera. La mayoría, un 51.4%, posee un nivel bajo de gestión del conocimiento. Un 37.1% se encuentra en un nivel medio, mientras que solo un 11.4% alcanza un nivel alto. Esto indica que más de la mitad de los trabajadores podrían necesitar formación adicional para mejorar la gestión del conocimiento en la entidad, lo cual es crucial para optimizar la toma de decisiones y la eficiencia operativa.

Tabla 2

Niveles de las dimensiones de la gestión del conocimiento

Dimensiones de la gestión del conocimiento	Bajo		Medio		Alto		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
D1. Creación	27	77.1	4	11.4	4	11.4	35	100
D2. Transferencia y almacenamiento	20	57.1	11	31.4	4	11.4	35	100
D3. Aplicación y uso	17	48.6	15	42.9	3	8.6	35	100
D4. Empowerment	18	51.4	16	45.7	1	2.9	35	100

Interpretación. La Tabla 2 refleja las dimensiones de la gestión del conocimiento entre los trabajadores de la entidad financiera. La dimensión con mayor porcentaje de nivel bajo es la "Creación" con un 77.1%, seguida por "Empowerment" con un 51.4%,

"Transferencia y almacenamiento" con un 57.1%, y "Aplicación y uso" con un 48.6%. En contraste, la dimensión "Aplicación y uso" tiene la mayor proporción de trabajadores en un nivel medio (42.9%). Los niveles altos son consistentemente bajos en todas las dimensiones, siendo "Creación", "Transferencia y almacenamiento" y "Aplicación y uso" con un 11.4%, y "Empowerment" con solo un 2.9%. Esto sugiere que hay una necesidad significativa de mejorar en todas las áreas de la gestión del conocimiento, especialmente en fomentar la creación y el empoderamiento para una gestión efectiva.

En cuanto a la variable: Aprendizaje organizacional

Tabla 3

Nivel del aprendizaje organizacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	48.6 %
Medio	14	40.0 %
Alto	4	11.4 %
TOTAL	35	100.0 %

Interpretación. La Tabla 3 presenta la distribución de los niveles de aprendizaje organizacional entre los trabajadores de la entidad financiera. Se observa que la mayor parte de los trabajadores, un 48.6%, tienen un nivel bajo de aprendizaje organizacional, mientras que un 40% se encuentra en un nivel medio. Un pequeño grupo, que representa el 11.4%, tiene un nivel alto. Estos resultados indican que casi la mitad de los empleados podrían no estar completamente equipados para adaptarse y aplicar nuevos conocimientos dentro de la organización, lo que podría afectar la innovación y la capacidad de respuesta de la entidad a los cambios del mercado. Una estrategia para mejorar estos niveles podría ser crucial para fortalecer la competitividad y eficacia de la organización.

Tabla 4*Niveles de las dimensiones del aprendizaje organizacional*

Dimensiones del aprendizaje organizacional	Bajo		Medio		Alto		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
D1. Aprendizaje continuo	21	60	14	40	0	0	35	100
D2. Investigación y diálogo	15	42.9	18	51.4	2	5.7	35	100
D3. Aprendizaje en equipo	26	74.3	5	14.3	4	11.4	35	100
D4. Empoderamiento	26	74.3	6	17.1	3	8.6	35	100
D5. Sistema integrado	24	68.6	8	22.9	3	8.6	35	100
D6. Conexión del sistema	23	65.7	9	25.7	3	8.6	35	100
D7. Dirección estratégica	23	65.7	11	31.4	1	2.9	35	100

Interpretación. En la Tabla 4 se desglosan las dimensiones del aprendizaje organizacional. Destaca que las dimensiones "Aprendizaje en equipo" y "Empoderamiento" tienen los porcentajes más altos de nivel bajo con un 74.3% cada una. En contraste, "Investigación y diálogo" es la dimensión con el mayor porcentaje en el nivel medio, con un 51.4%. Los niveles altos son escasos en todas las dimensiones, siendo "Investigación y diálogo" y "Aprendizaje en equipo" las únicas que superan el 5%. La falta de un nivel alto generalizado sugiere que hay amplias oportunidades para mejorar el aprendizaje organizacional, especialmente en fomentar el trabajo en equipo y el empoderamiento de los empleados, lo que podría tener un impacto directo en la efectividad y la innovación dentro de la organización.

Resultados inferenciales

En primer lugar, se realiza la prueba de normalidad de los datos:

Estadístico para establecer si los datos se distribuyen normalmente.

Hipótesis:

- H_0 : Los datos se distribuyen normalmente
- H_i : Los datos no se distribuyen normalmente

Nivel de significatividad: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si el p-valor hallado es inferior $< \alpha$, se debe rechazar la H_0 y se debe aceptar la H_i .

Estadígrafo de prueba: Shapiro-Wilk, recomendable para muestras ≤ 50 .

Tabla 5

Prueba de Shapiro-Wilk.

	Estadísticos	Shapiro Wilk gl	Sig.
V1: Gestión del conocimiento	,885	35	,002
V2: Aprendizaje organizacional	,823	35	,000

Interpretación: Los resultados de la prueba de Shapiro-Wilk indican que los valores de significancia para ambas variables son 0,002 y 0,000, lo que es inferior al umbral de 0,05. Este hallazgo sugiere que se debe aceptar la hipótesis alterna (H_a) y rechazar la hipótesis nula, respaldando la afirmación de que los datos no siguen una distribución normal para ambas variables.

Regla de decisión: Es necesario rechazar la hipótesis nula (H_0) dado que los datos muestran una distribución no normal. En este contexto, se procede a utilizar el estadístico de Rho de Spearman.

Según el objetivo general: determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional de una entidad financiera, Huaraz - 2023.

Tabla 6

La relación entre la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional

		Correlación	
		Gestión del conocimiento	Aprendizaje organizacional
Gestión del conocimiento	Rho de Spearman	1	,789**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Aprendizaje organizacional	Rho de Spearman	,789**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

** Las correlaciones son significativas en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: SPSS v. 26.

Interpretación: la Tabla 6 muestra una fuerte correlación positiva de 0.789 entre la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional en una entidad financiera de Huaraz, según el coeficiente de correlación de Spearman. Esta correlación es estadísticamente significativa con un valor de $p < .05$. Esto indica que a mejor gestión del conocimiento corresponde un nivel más alto de aprendizaje organizacional y viceversa. Por lo que se acepta la hipótesis de investigación: la gestión del conocimiento se relaciona de manera directa y significativamente con el aprendizaje organizacional de una entidad financiera, Huaraz - 2023.

De acuerdo al objetivo específico 1: establecer la relación entre la creación y el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023.

Tabla 7

La relación entre la creación y el aprendizaje organizacional

		Correlación	
		Creación	Aprendizaje organizacional
Creación	Rho de Spearman	1	,536**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	35	35
Aprendizaje organizacional	Rho de Spearman	,536**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	35	35

** Las correlaciones son significativas en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: SPSS v. 26.

Interpretación: la Tabla 7 muestra una mediana correlación positiva de 0.536 entre la creación y el aprendizaje organizacional en una entidad financiera de Huaraz, según el coeficiente de correlación de Spearman. Esta correlación es estadísticamente significativa con un valor de $p < .05$. Esto indica que a mejor creación corresponde un nivel más alto de aprendizaje organizacional y viceversa. Por lo que se acepta la hipótesis de investigación: la creación se relaciona de manera directa y significativamente con el aprendizaje organizacional de una entidad financiera, Huaraz - 2023.

Según el objetivo específico 2: identificar la relación entre la transferencia y el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023.

Tabla 8

La relación entre la transferencia y el aprendizaje organizacional

		Correlación	
		Transferencia	Aprendizaje organizacional
Transferencia	Rho de Spearman	1	,672**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Aprendizaje organizacional	Rho de Spearman	,672**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

** Las correlaciones son significativas en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: SPSS v. 26.

Interpretación: la Tabla 8 muestra una mediana correlación positiva de 0.672 entre la transferencia y el aprendizaje organizacional en una entidad financiera de Huaraz, según el coeficiente de correlación de Spearman. Esta correlación es estadísticamente significativa con un valor de $p < .05$. Esto indica que a mejor transferencia corresponde un nivel más alto de aprendizaje organizacional y viceversa. Por lo que se acepta la hipótesis de investigación: la transferencia se relaciona de manera directa y significativamente con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023.

Teniendo en cuenta el objetivo específico 3: comprobar la relación entre la aplicación y uso y el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023.

Tabla 9

La relación entre la aplicación y uso, con el aprendizaje organizacional

		Correlación	
		Aplicación y uso	Aprendizaje organizacional
Aplicación y uso	Rho de Spearman	1	,596**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Aprendizaje organizacional	Rho de Spearman	,596**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

** Las correlaciones son significativas en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: SPSS v. 26.

Interpretación: la Tabla 9 muestra una mediana correlación positiva de 0.596 entre la aplicación y uso con el aprendizaje organizacional en una entidad financiera de Huaraz, según el coeficiente de correlación de Spearman. Esta correlación es estadísticamente significativa con un valor de $p < .05$. Esto indica que a mejor aplicación y uso corresponde un nivel más alto de aprendizaje organizacional y viceversa. Por lo que se acepta la hipótesis de investigación: la aplicación y uso se relaciona de manera directa y significativamente con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023.

Finalmente, según el objetivo específico 4: establecer la relación entre el empowerment y el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023.

Tabla 10

La relación entre el empowerment y el aprendizaje organizacional

		Correlación	
		<i>Empowerment</i>	Aprendizaje organizacional
<i>Empowerment</i>	Rho de Spearman	1	,726**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Aprendizaje organizacional	Rho de Spearman	,726**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

** Las correlaciones son significativas en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: SPSS v. 26.

Interpretación: la Tabla 10 muestra una alta correlación positiva de 0.726 entre el empowerment y uso con el aprendizaje organizacional en una entidad financiera de Huaraz, según el coeficiente de correlación de Spearman. Esta correlación es estadísticamente significativa con un valor de $p < .05$. Esto indica que a mejor empowerment corresponde un nivel más alto de aprendizaje organizacional y viceversa. Por lo que se acepta la hipótesis de investigación: el empowerment se relaciona de manera directa y significativamente con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023.

IV. DISCUSIÓN

En relación con el objetivo general, se obtuvo una fuerte correlación positiva de 0.789 entre la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional en una entidad financiera de Huaraz, según el coeficiente de correlación de Spearman, siendo estadísticamente significativa con un valor de $p < .05$. Concluyéndose que la gestión del conocimiento se relaciona de manera directa y significativamente con el aprendizaje organizacional de una entidad financiera, Huaraz - 2023.

El resultado obtenido evidencia la asociatividad con los hallazgos de Passaillaigue y Estrada (2023) cuya finalidad fue mostrar la correlación entre la gestión de los conocimientos con el aprendizaje de los centros superiores de educación, el resultado muestra que en las universidades existen dos elementos claves que se asocian a la gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional, a su vez se encuentran interrelacionados directamente, el primero viene a ser la creación de condiciones que son propicias para la situación universitaria y el segundo para la formación de gestores del conocimiento del futuro, asignados con los valores adecuados, concluyendo que hay correlato fuerte en las variables. También guarda similitud con los resultados hallados por Montero y Ureña (2021) cuyo propósito fue comprobar la correlación entre la gestión del conocimiento con el aprendizaje institucional de las I.E. de Jesús María Semprúm en Zulia, los resultados se realizaron mediante el R de Pearson = 0.615, que demuestra la relación directa, mientras que su significatividad = 0.001, concluyendo con la existencia de un correlato estadístico y altamente demostrativo de las variables, demostrando que las variables se relacionan altamente.

Respecto a la Gestión del conocimiento Sokoh et al. (2021), es considerado a manera de activos invisibles o intangibles que surge de la información extraída de los datos y se transforma en información mediante el proceso de comparación, conexión (comprender las relaciones) y diálogo (descubrir las ideas de los demás).

En cuanto al aprendizaje organizacional, Bratianu (2018) lo define como un proceso de aprendizaje a través de interacciones sociales a nivel de grupos y organizaciones. A través del aprendizaje organizacional “organizaciones enteras o sus componentes se adaptan a entornos cambiantes generando y adoptando selectivamente rutinas organizacionales”.

En cuanto al primer objetivo específico, se evidencia una mediana correlación positiva de 0.536 entre la creación y el aprendizaje organizacional en una entidad financiera de Huaraz, según el coeficiente de correlación de Spearman, estadísticamente significativa con un valor de $p < .05$. Esto indica que la creación se relaciona de manera directa y significativamente con el aprendizaje organizacional de una entidad financiera, Huaraz - 2023.

Este resultado se constató con las de Grützner (2019) quién manifestó analizar la asociatividad del aprendizaje organizativo y la gestión de conocimientos, hallándose como resultado que los integrantes de la empresa saben de los términos “aprendizaje organizacional” y “gestión de conocimiento” pero estos no impactan de manera relevante ante las políticas de la organización, así como la creación no es importante para ellos, concluyéndose que la gestión de los conocimientos, como su dimensión fundamental que es la creación aún no son relevante en la organización generando pérdida en el aprendizaje cuando los colaboradores se van. Así mismo, guardan similitud con el estudio de Paredes (2022) cuyo propósito es comprobar la relación entre gestión de los conocimientos con el progreso organizacional de la Municipalidad Distrital Cerro Azul – 2021, se halló por resultado 0.537 entre las variables y 0.760 entre la dimensión creación y el PI, con significancia de 0.000, razón por la cual, se concluyó que existe correlato positivo y moderado entre las variables y sus dimensiones.

Por lo tanto, según lo fundamentado sobre la creación, Alyammahi et al. (2022) mencionan que es el proceso de creación y adquisición de información en una empresa y la creación de información en una organización, y es una dimensión importante que juega un papel decisivo en la creación de conocimiento efectivo que beneficie a la organización y su actividad económica; la cual está relacionada con el aprendizaje organizacional que para Basten y Haamann (2018) son los procesos mediante los cuales una organización cambia y modifica su esquema mental, reglamentos, procedimientos o conocimientos, para mantener o mejorar los desempeños, Su objetivo es adaptar los procesos organizacionales a través de actividades específicas.

En cuanto al segundo objetivo específico, se demuestra una mediana correlación positiva de 0.672 entre la transferencia y el aprendizaje organizacional en una entidad financiera de Huaraz, según el coeficiente de correlación de Spearman, Es esta correlación estadísticamente significativa con un valor de $p <$

.05. Indicando que la transferencia se relaciona de manera directa y significativamente con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023.

Los resultados se sustentan con los obtenidos por Barbosa y Rivera (2021) cuyo propósito es la descripción de prácticas de gestión para el conocimiento en la entidad Financiera BQ SAS, el resultado demostró que la información recopilada ha permitido la detección de diversos aspectos que se implementaron en la entidad de manera natural, aunque no han sido reconocidos como ejercicios de gestión del conocimiento. La entidad hace transferencia del conocimiento que se adquiere para mejorar las acciones generadas para el beneficio mutuo; así también, hay acciones de retroalimentación de procedimientos; concluyéndose que la variable de gestión de conocimiento cuenta con una relevante significancia en la organización. Así mismo, guardan similitud con el estudio de Soto (2020) cuyo propósito es decretar si la gestión de los conocimientos se relaciona con el comportamiento institucional en una Clínica de Lima. el resultado hallado evidencia que la adquisición y transferencia de conocimientos y los comportamientos institucionales se encuentran relacionados de forma significativa. Se llega a concluir que las variables de investigación están asociadas de forma directa.

Con relación a ello, en sus teorías Villar et al. (2018) sostiene que la transferencia es una capacidad para la creación, adquirir, transmitir, detener o utilizar el conocimiento organizacional; suponiendo una exploración o asimilación del aprender, y la explotación o usar lo que se aprendió. De la misma forma para Akwaowo y Kalio (2021) el aprendizaje organizacional implica que las organizaciones deben fomentar el proceso de aprendizaje y encontrar maneras de aprender más y mejor, se centra sobre el aprendizaje como elemento fundamental que comprende visiones, objetivos y valores para continuar con sus operaciones diarias. Los aprendizajes en las organizaciones se programan para proporcionar saberes nuevos o ideas que tienen el potencial de incidir de manera positiva en los comportamientos de los integrantes de las organizaciones (Ojukwu y Enemuo, 2020).

En relación con el tercer objetivo específico, cuyo resultado muestra una mediana correlación positiva de 0.596 entre la aplicación y uso con el aprendizaje organizacional en una entidad financiera de Huaraz, según el coeficiente de

correlación de Spearman, resultando además estadísticamente significativa con un valor de $p < .05$. Esto implica que, la aplicación y uso se relaciona de manera directa y significativamente con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz – 2023.

Lo hallado concuerda con los resultados de Quispe (2021) cuyo propósito fue encontrar el grado de correlación entre gestión de los conocimientos con el desempeño en las labores en profesores de las I.E. N°1 UGEL 5, año 2019, lo hallado refleja que existe un vínculo entre las variables con un $R = 0,79$; así como con la dimensión de aplicación y uso y el DL. Arribando a la conclusión que las variables además de sus dimensiones están relacionadas de manera positiva. Así mismo, guardan similitud con el estudio de Flores (2020) cuyo propósito fue encontrar el modelo representante del impacto moderador de gestión para el conocimiento en el desempeño de la organización en la comisión federal de electricidad, los resultados mencionan que existen vínculos explicativos significantes entre las variables, así como se muestra un deficiente trabajo en equipo en la organización, debido a que no se desarrolló debidamente la aplicación y uso del aprendizaje. Se concluye que se puede confirmar de manera parcial que hay correlación positiva y fuerte entre las variables.

Con relación a ello, la aplicación y uso para Espín y Zambrano (2018) viene a ser la habilidad para transformar el conocimiento en nuevos productos. Además, para transformar un conocimiento teórico a un ejercicio en la práctica, a su vez, podrá considerarse como aplicar el conocimiento, siendo el intercambio de la información, en resumen, aplicación que determina la transformación del conocimiento individual en un conocimiento que se comparte, esta relacionada con el aprendizaje organizacional, que para Bratianu (2018) se puede definir como un proceso de aprendizaje a través de interacciones sociales a nivel de grupos y organizaciones. A través del aprendizaje organizacional organizaciones enteras o sus componentes se adaptan a entornos cambiantes generando y adoptando selectivamente rutinas organizacionales. Aunado a ello, Alsabbagh y Hamid (2017) definió al AO como la adquisición de nuevos conocimientos por parte de empleados capaces y dispuesto a aplicar ese conocimiento para tomar decisiones o influir en otros en la organización.

En cuanto al cuarto objetivo específico, para el coeficiente de correlación de Spearman arrojó una alta correlación positiva de 0.726 entre el empowerment

y uso con el aprendizaje organizacional en una entidad financiera de Huaraz, asimismo esta correlación fue estadísticamente significativa con un valor de $p < .05$. Indicando que el empowerment se relaciona de manera directa y significativamente con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023.

Lo hallado concuerda con los resultados de Portal y Sanchez (2022) cuyo propósito fue comprobar la relación entre gestión de los conocimientos con el compromiso institucional del rubro de la Seguridad Patrimonial en Cajamarca, los resultados muestran que 1.70% de la muestra consideran que la información por parte de miembros del directorio es escasa. Se concluyó que se evidencia asociatividad entre las variables. Así mismo, guardan similitud con el estudio de Soto (2020) cuyo propósito es decretar si la gestión de los conocimientos se relaciona con el comportamiento institucional en una Clínica de Lima, el resultado hallado evidencia que la adquisición y transferencia de conocimientos y los comportamientos institucionales se encuentran relacionados de forma significativa. Se llega a concluir que las variables de investigación están asociadas de forma directa.

Respecto al Empowerment, Fernandez y Vergaray (2018) lo define como una herramienta que brinda la potestad a cada integrante de la empresa, de tomar sus decisiones, antes de esto tomando conocimientos, habilidades, mediante la capacitación que los llene de confianza al momento de resolver los problemas; la misma que está relacionada con el aprendizaje organizacional, que para Basten y Haamann (2018) son los procesos mediante los cuales una organización cambia y modifica su esquema mental, reglamentos, procedimientos o conocimientos, para mantener o mejorar los desempeños, Su objetivo es adaptar los procesos organizacionales a través de actividades específicas. Además, Martínez y Aguilar (2023) refieren que, si los aprendizajes en las organizaciones son fuertes y consolidados, o, si las organizaciones tienen altos desempeños, sus operaciones se van a mejorar cuando se tengan altos niveles de aprendizajes. No obstante, los aprendizajes no corresponden a procesos sencillos y eventualmente las organizaciones encuentran dificultades para transmitir conocimientos fácilmente entre los miembros de la organización.

V. CONCLUSIONES

En relación con el objetivo general, se obtuvo una fuerte correlación positiva de 0.789 entre la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional en una entidad financiera de Huaraz, según el coeficiente de correlación de Spearman, siendo estadísticamente significativa con un valor de $p < .05$. Concluyéndose que la gestión del conocimiento se relaciona de manera directa y significativamente con el aprendizaje organizacional de una entidad financiera, Huaraz - 2023.

En cuanto al primer objetivo específico, se evidencia una mediana correlación positiva de 0.536 entre la creación y el aprendizaje organizacional en una entidad financiera de Huaraz, según el coeficiente de correlación de Spearman, estadísticamente significativa con un valor de $p < .05$. Esto indica que la creación se relaciona de manera directa y significativamente con el aprendizaje organizacional de una entidad financiera, Huaraz - 2023.

Respecto al segundo objetivo específico, se demuestra una mediana correlación positiva de 0.672 entre la transferencia y el aprendizaje organizacional en una entidad financiera de Huaraz, según el coeficiente de correlación de Spearman, Es esta correlación estadísticamente significativa con un valor de $p < .05$. Indicando que la transferencia se relaciona de manera directa y significativamente con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023.

En relación con el tercer objetivo específico, cuyo resultado muestra una mediana correlación positiva de 0.596 entre la aplicación y uso con el aprendizaje organizacional en una entidad financiera de Huaraz, según el coeficiente de correlación de Spearman, resultando además estadísticamente significativa con un valor de $p < .05$. Esto implica que, la aplicación y uso se relaciona de manera directa y significativamente con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023.

En cuanto al cuarto objetivo específico, para el coeficiente de correlación de Spearman arrojó una alta correlación positiva de 0.726 entre el empowerment y uso con el aprendizaje organizacional en una entidad financiera de Huaraz, asimismo esta correlación fue estadísticamente significativa con un valor de $p < .05$. Indicando que el empowerment se relaciona de manera directa y significativamente con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023.

VI. RECOMENDACIONES

A la gerente de agencia, brindar capacitaciones sobre cómo ofrecer y recibir retroalimentación, no solo entre supervisores sino también entre pares, para así facilitar el intercambio de información, conocimientos, así como oportunidades de mejora.

A la gerente de agencia, que se promueva la comunicación vertical abierta, donde se involucre a los trabajadores en diálogos abiertos sobre la efectividad de las entidades, para que así colaboren a que la entidad pueda mejorar sus resultados.

A la gerente de agencia, darle la posibilidad al personal de ser parte de los proyectos, involucrándolos a través de talleres en el planteamiento de acciones de mejora donde aborden soluciones con relación a los conflictos o problemáticas en las áreas, mediante la transferencia del conocimiento en la entidad.

A la gerente de agencia, generar un ambiente colaborativo, priorizando la comunicación en quipo de manera honesta y permanente, de la misma forma desarrollar una vez cada mes jornadas de interacción entre compañeros con el fin de reforzar la convivencia.

A la gerente de agencia, formar un grupo de labores que trate en miembros con una orientación de gestión que mediante la deliberación de percepciones se pueda llegar a una voz común, creando un contexto para la implementación de nuevas estrategias.

REFERENCIAS

- Agudelo, E., & Valencia, A. (2018). La gestión del conocimiento, una política organizacional para la empresa de hoy. *Ingeniare*, 26(4). <https://doi.org/10.4067/S0718-33052018000400673>
- Aguirre, M., & Pacho, C. (2017). Gestión del conocimiento y el estado. *Investigación Interdisciplinaria*, 6(1). http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/econ/collection/metodosex/document/metodosex_v6_n1_03
- Akwaowo, R. R., & Kalio, T.-I. S. (2021). Organisational Learning and Learning Organization: A Review of Theories. *International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS)*, 5(8), 562-575. <https://www.rsisinternational.org/journals/ijriss/Digital-Library/volume-5-issue-8/562-575.pdf>
- Alsabbagh, M., & Hamid AL Khalil, A. (2017). The Impact of Knowledge Management on Organizational Learning (An Empirical Study on the Education Sector in Damascus City). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4), 560-578. [https://knowledgewords.com/images/The_Impact_of_Knowledge_Management_on_Organizational_Learning_\(An_Empirical_Study_on_the_Education_Sector_in_Damascus_City\)2.pdf](https://knowledgewords.com/images/The_Impact_of_Knowledge_Management_on_Organizational_Learning_(An_Empirical_Study_on_the_Education_Sector_in_Damascus_City)2.pdf)
- Alyammahi, A., Hilmi, M. F., Abudaqa, A., & Almujaani, H. (2022). The effect of knowledge management and organizational learning on the organizational performance. *International Journal of Accounting, Finance and Business (IJAFB)*, 7(43), 63-73. <https://doi.org/10.55573/AFB.074305>
- Angulo, R. (2017). Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional: una visión integral. *Informes Psicológicos*, 17(1), 53-70. <https://doi.org/10.18566/infpsic.v17n1a03>
- Angulo, S., Guillén, D., Sánchez, A., Bautista, E., & Cabezas, T. (2021). Características predominantes del aprendizaje organizacional que influyen en el bienestar laboral de los docentes del Perú. *Propósitos y Representaciones*, 9(1). <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1035>
- Aparicio, O., & Ostos, O. (2020). Aprendizaje Continuo. *Usta*. <https://doi.org/10.15332/dt.inv.2020.02613>
- Barbosa, V. E., & Ribera, B. L. (2021). *Gestión del conocimiento en empresas del sector financiero: estudio de caso en Barranquilla*. [Tesis de maestría, Univesidad de la Costa]. Redicuc. <https://hdl.handle.net/11323/8862>
- Barradas, M., & Rodríguez, J. (2021). Modelos de creación de conocimiento: una revisión teórica. *Técnica Administrativa*, 20(1), 1666-1680. www.cyta.com.ar/ta/article.php?id=200102

- Basten, D., & Haamann, T. (2018). Approaches for Organizational Learning: A Literature Review. *Propósitos y Representaciones*, 8(3), 1-20. <https://doi.org/10.1177/2158244018794224>
- Benites, Y. (2019). *Relación Entre El Empoderamiento Organizacional Y Gestión Del Conocimiento En El Personal*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/4099>
- Bratianu, C. (2018). *Organizational Knowledge Dynamics: Managing Knowledge Creation, Acquisition, Sharing, and Transformation*. Hershey: IGI Global. https://www.researchgate.net/publication/322235340_Organizational_Learning_and_the_Learning_Organization
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Castaneda, D. I., Manrique, L. F., & Cuellar, S. (2018). Is organizational learning being absorbed by knowledge management? A systematic review. *Journal Of Knowledge Management*, 22(2), 299-325. <https://doi.org/10.1108/JKM-01-2017-0041>
- Colina, F., & Albites, J. L. (2020). Aprendizaje e innovación: retos en las organizaciones del siglo XXI. *Desde el Sur*, 12(1), 167-176. <https://doi.org/10.21142/DES-1201-2020-0011>
- CONCYTEC. (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC. <https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/1323538-guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyecto-de-investigacion-y-desarrollo>
- De Freitas, V., Yáber, G., & Zerpa, C. (2020). Knowledge management systems: structural model of its success determinants in Latin America higher education institutions. *Journal of Business*, 12(2), 30-51. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8602702.pdf>
- Espín, M., & Zambrano, P. (2018). La Aplicación Del Conocimiento Como Propulsor De Su Valor. *Ecociencia*, 5(3), 1-16. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.53.64>
- Fernández, L., Córdova, K., & Pérez, V. (2020). Aprendizaje basado en equipos en una asignatura profesionalizante de una escuela de kinesiología. *Fundación Educación Médica*, 23(5). <https://doi.org/10.33588/fem.235.1081>
- Fernandez, T., & Maguiña, S. (2018). *Conocimiento del Empowerment y su influencia en el Desempeño Laboral de la Empresa Hotelera El Tumi Huaraz – 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26135>
- Flores Mayoral, J. (2020). *Determinantes de la gestión del conocimiento y su impacto en el desempeño organizacional: Comisión Federal de Electricidad*. [Tesis

- doctoral, Universidad de Guadalajara]. Red Universitaria de Guadalajara. <https://riudg.udg.mx/bitstream/20.500.12104/82350/1/DCUCEA10046FT.pdf>
- Fuchs, R. (2023). *a pandemia de COVID-19 llevó a tomar decisiones críticas en entornos complejos y, seguramente, una adecuada gestión del conocimiento logró no solo la subsistencia, sino también el despegue organizacional. Por ello, es clave impulsar políticas y prácticas*. Forbes Perú: <https://forbes.pe/red-forbes/2023-05-16/por-que-la-gestion-del-conocimiento-es-una-ventaja-competitiva>
- Garrido, L. (2018). Investigación Educativa. *Publicaciones Didácticas*. <https://publicacionesdidacticas.com/hemeroteca/articulo/100202>
- Gil, Z., & Moreno, I. (2021). Sistemas integrados de gestión en el sector minero. *Signos*, 13(2). <https://doi.org/10.15332/24631140.6674>
- Ginja, H. d., & Pinheiro, P. G. (2020). Linking knowledge management, organizational learning and memory. *Journal of Innovation Knowledge.*, 5(1), 140-149. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2019.04.002>
- Guitart, M., DiGiacomo, D., Penuel, W., & Ito, M. (2021). Principios, Aplicaciones Y Retos Del Aprendizaje Conectado. *Contextos Educativos*, 26(2020), 157-176. <https://doi.org/10.18172/con.3966>
- Hafit, N. I., Anis, A., Johan, Z. J., Othman, N. A., & Munir, Z. (2022). Examining the Role of Organisational Learning Theory and Learning Organisations in the Era of Digitalization: A Literature Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences.*, 12(5), 740-752. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v12-i5/13071>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza-Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta* (1ra edición ed.). México: McGRAW-HILL Interamericana Editores, S.A. <https://docer.com.ar/doc/nsx0vs0>
- Josef, G. G. (2019). *La Gestión del Conocimiento y el Aprendizaje Organizacional En Una Empresa Pequeña E Internacional De Colombia: Caso De Estudio En El Sector Educativo*. [Título de Maestría, Universidad del Rosario]. Repositorio Institucional EDocUR. <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/e5db04b4-ae99-472f-8536-8151a2f57dc7/content>
- Kordab, M., Raudeliunienė, J., & Meidute Kavaliauskienė, I. (2020). Mediating Role of Knowledge Management in the Relationship Between Organizational Learning and Sustainable Organizational Performance. *Sustainability*, 12(23), 1-20. <https://doi.org/10.3390/su122310061>

- Lama, P., Lama, M., & Lama, A. (2022). Los instrumentos de la investigación científica. Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique. *Redalyc*, 12(22), 189-2022. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.18.403>
- León, J. (2018). *Empoderamiento Organizacional Y Su Relación Con La Gestión Del Conocimiento*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal] Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/2290>
- López, J. F. (08 de noviembre de 2018). *muestra estadística*. economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>
- Martínez Aragón, C. L., & Aguilar Morales, N. (2023). A systematic review of the organizational learning and performance literature. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 27(1), 24-34. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2023.27.01.001.en>
- Martínez, M. (2021). *Modelo Conceptual De Gestión Del Conocimiento En Entornos Organizativos MULTI-PMO*. [Tesis doctoral, Universidad Politécnica de Madrid]. Archivo Digital Universidad Politécnica de Madrid. https://oa.upm.es/69220/1/MARIA_MERCEDES_MARTINEZ_SANZ.pdf
- Mauricio, R. M., García, D. V., Merma, N. L., & Villamares, E. J. (2021). Gestión del conocimiento y productividad de una empresa constructora del Perú. *South Florida Journal of Developmen*, 2(4), 5183-5194. <https://ojs.southfloridapublishing.com/ojs/index.php/jdev/article/view/670/613>
- Motero, D., & Ureña, Y. (2021). Gestión del Conocimiento y Aprendizaje Organizacional en Instituciones Educativas. *Conocimiento Investigación Educación*, 3(13), 75-96. <https://ojs.unipamplona.edu.co/index.php/cie/article/view/1056>
- Nasih, M., Handoyo, S., & Njoman Juliasih, N. (2018). Organizational Learning-knowledge Management Integration and Individual Performance. *KnE Social Sciences*, 3(10), 1. <https://doi.org/10.18502/kss.v3i10.3440>
- Niño, R. C. (2021). Conexión sistémica de procesos durante el aprendizaje. *Cambios y Permanencias*, 12(1), 692-730. <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistacyp/article/view/12403>
- Nova, J. (2018). *Relaciones entre el conocimiento organizativo y la apropiación de las Tecnologías de la información en las organizaciones*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio de la Universidad Nacional de Colombia. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/68622>
- Odor, H. O. (2018). A Literature Review on Organizational Learning and Learning Organizations. *International Journal of Economics & Management Sciences*, 7(1), 1-6. <https://doi.org/10.4172/2162-6359.1000494>
- Ojukwu, H. S., & Enemuo Uzoezie, C. (2020). A Conceptual Review of Organizational Learning, Learning Organization, and Knowledge Management. *International*

- Journal of Academic Management Science Research (IJAMSR)*, 4(6), 62-67. <http://ijeais.org/wp-content/uploads/2020/6/IJAMSR200608.pdf>
- Palacios, D. (2018). Empowerment como estrategia para la gerencia empresarial. *FIPCAEC*, 3(9), 3-18. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i9.50>
- Paredes, M. D. (2022). *Gestión del conocimiento y desarrollo organizacional en la Municipalidad Distrital de Cerro Azul, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/118942>
- Passaillague, R., & Estrada, V. (2023). La Gestión Del Conocimiento Y El Aprendizaje Organizacional En Instituciones De Educación Superior. *GECONTEC*, 4(2), 35-43. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7506434>
- Perdomo, R. (2023). Gestión del Conocimiento en las Organizaciones. *Educare*, 27(1), 497-517. <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1904>
- Pérez, L., & Echarri, M. (2021). El aprendizaje organizacional como herramienta de dirección para el perfeccionamiento empresarial. *Revista Internacional De Turismo, Empresa Y Territorio*, 5(2), 22-41. <https://doi.org/10.21071/riturem.v5i2.13643>
- Pertuz, V., & Pérez, A. (2020). Condiciones para el aprendizaje organizacional y prácticas de gestión de innovación: un análisis en medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(3), 209-218. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000300209>
- Pineda, E., Orozco, P., Rodríguez, R., & Ospina, J. (2019). *Voces, vivencias y saberes de docentes universitarios*. Ediciones USTA Universidad Santo Tomás. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/34801>
- Portal Huingo, R., & Sanchez Saldaña, M. (2022). *Gestión Del Conocimiento Y El Compromiso Organizacional De Las Empresas Del Sector Seguridad Patrimonial Y Protección De Activos, Cajamarca, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/34086>
- Quintero, L., Rodríguez, C., & Monroy, M. (2021). Modelos de Sistemas Integrados de Gestión para Pequeñas, Medianas y Grandes empresas. *Signos*, 13(2). <https://doi.org/10.15332/24631140.6673>
- Quispe, A. J. (2021). *Gestión del conocimiento y su relación con el desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas de la Red de Aprendizaje N° 1 UGEL 05*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/6162>
- Ramírez, M. A., & Romo, M. E. (2019). *PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA EL*. Universidad Externado De Colombia.

- Ramírez, S. J. (2017). *Planificación estratégica en la dirección estratégica en un organismo supervisor de Contrataciones del Estado, Lima, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6899>
- Reyes, G., Saavedra, J., & Aguayo, M. (2020). Aprendizaje basado en equipos en un curso de Ingeniería en Educación Superior. *Educación*, 44(1). <https://doi.org/10.15517/revedu.v44i1.38316>
- Rodríguez, H. (2018). Hacia una gestión de conocimiento incluyente. *Universidad del Bosque*, 14(27). <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v14i27.2666>
- Sánchez, F. F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://doi.org/https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sokoh, G. C., & Okolie, U. C. (2021). Knowledge management and its importance in modern organizations. *Journal of Public Administration, Finance and Law*, 1(20), 283 - 300. <https://doi.org/doi.org/10.47743/jopaf1-2021-20-19>
- Soto, T. ., (2020). *Gestión del Conocimiento y su relación con el comportamiento organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras) de una clínica privada de Lima*. [Tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio de la Universidad Ricardo Palma. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/3351>
- Suarez, K., & Ugarte, M. (2022). *Dirección estratégica y competitividad laboral en A&G, Arequipa 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93844>
- Tarí Guilló, J., & García Fernández, M. (2009). Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: una revisión de la literatura. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 15(3), 135-148. https://www.researchgate.net/publication/43529442_Dimensiones_de_la_gestion_del_conocimiento_y_de_la_gestion_de_la_calidad_una_revision_de_la_literatura
- Tsekhovoy, A. P., Zholtayeva, A. S., & Stepanov, A. V. (2019). The role of knowledge management in organizational development. *Revista Espacios*, 40(25), 11-22. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n25/a19v40n25p11.pdf>
- Universidad César Vallejo. (2023). *Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV*. Investiga UCV.
- Úsuga, Y. (2021). *Investigación dialógica y diálogo de saberes: un acercamiento a comunidades de conocimiento*. [Tesis de maestría, Universidad de Antioquía]. Repositorio Intitucional Universidad de Antioquia. <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/24111>

- Vargas, M., Fraez, M., & González, M. (2017). El aprendizaje organizacional a partir de sistemas de control interno. Un enfoque en las asociaciones rurales. *UIDE*, 2(9), 98-110. <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n9.2017.283>
- Velázquez, A. (2021). *Aprendizaje continuo mediante redes convolucionales*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Madrid]. Repositorio de Universidad Autónoma de Madrid. <https://repositorio.uam.es/handle/10486/697849>
- Villar, M., Castillo, L., & Giraldo, E. (2018). Construyendo La Capacidad De Aprendizaje Organizativo Desde La Perspectiva Del Conocimiento. *Investigación y Desarrollo*, 18(2). <https://doi.org/10.23881/idupbo.018.2-7e>
- Villasana, L. M., Hernández, P., & Ramírez, É. (2021). La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura . *Trascender, Contabilidad y Gestión* . , 6(18), 53-78. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.128>
- Villasana, L., Hernández, P., & Ramírez, É. (2021). La Gestión Del Conocimiento, Pasado, Presente Y Futuro. Una Revisión De La Literatura. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 6(18), 53-78. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.128>
- Vitale, A., Fernández, E., & Cabrera, M. (2020). Importancia De La Gestión Del Conocimiento Para La Creación De Valor En Las Empresas Cubanas. *Universidad Nacional Abierta y a Distancia*, 14(1). <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/129/1292434006/html/>
- Vivar, A. J. (2023). *Gestión del conocimiento y toma de decisiones, Corte Superior de Justicia de Lima, Perú 2023*. [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio de la Universidad Norbert Wiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/9217>
- Watkins, K., & Marsick, V. (1996). aprendizaje organizaiconal. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545881006.pdf>
- Wells, J. C. (2021). Leading Organizational Learning. *HCA Healthc J Med.*, 2(1), 29-33. <https://doi.org/10.36518%2F2689-0216.1245>
- Westreicher, G. (2020). *Población*. <https://economipedia.com/definiciones/poblacion.html>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	La gestión del conocimiento se trata de un procedimiento muy dinámico en el cual existe la creación, almacenamiento, transferencia y, aplicación y uso del conocimiento con el propósito de ayudar a que las organizaciones mejoren sus resultados (De Freitas et al., 2020).	La variable gestión del conocimiento se medirá según como establecen los autores a través de sus dimensiones: Creación (aprendizaje organizativo), Transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo), Aplicación y uso (organización de aprendizaje) y Empowerment.	Creación (aprendizaje organizativo)	Adquisición de información	Ordinal
				Diseminación de la información	
				Interpretación compartida	
			Transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo)	Almacenar el conocimiento	
				Transferencia del conocimiento en la organización	
			Aplicación y uso (organización de aprendizaje)	Trabajo en equipo	
			Empowerment	Promover el diálogo	
				Establecer sistemas para capturar y compartir el aprendizaje	
				Relación entre distintos departamentos o áreas funcionales	
				Compromiso con el aprendizaje	
APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL	El aprendizaje organizacional el proceso de adquirir, compartir y utilizar conocimientos para cambiar la forma en que una empresa responde a los cambios internos o externos (Basten y Haamann, 2018).	La variable aprendizaje organizacional se medirá según como establecen los autores a través de sus dimensiones: aprendizaje continuo, investigación y dialogo, aprendizaje en equipo, empoderamiento, sistema integrado, conexión del sistema y dirección estratégica.	Aprendizaje continuo	Esfuerzo de una organización	Ordinal
			Investigación y dialogo	Esfuerzo de una organización	
			Aprendizaje en equipo	Espíritu de colaboración	
				Habilidades colaborativas	
			Empoderamiento	Ceder parte del poder	
				Visión colectiva	
			Sistema integrado	Captar y compartir	
			Conexión del sistema	Conexión con su ambiente interno	
				Conexión con su ambiente externo	
			Dirección estratégica	Pensamiento estratégico	
Dirección de la organización					

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Gestión del conocimiento y su relación con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Gestión del conocimiento				
¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional de una entidad financiera, Huaraz - 2023?	Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional de una entidad financiera, Huaraz - 2023.	La gestión del conocimiento se relaciona de manera directa y significativamente con el aprendizaje organizacional de una entidad financiera, Huaraz - 2023.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Creación (aprendizaje organizativo)	<ul style="list-style-type: none"> Adquisición de información Diseminación de la información Interpretación compartida 	1-3	Nunca = 1 Casi Nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Bajo: 12-24 Medio: 25-37 Alto: 38-60
			Transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo)	<ul style="list-style-type: none"> Almacenar el conocimiento Transferencia del conocimiento en la organización 	4-5		
Aplicación y uso (organización de aprendizaje)	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo en equipo 	6-8					
¿Cuál es la relación entre la creación y el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023?	Establecer la relación entre la creación y el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023.	La creación se relaciona de manera directa y significativamente con el aprendizaje organizacional de una entidad financiera, Huaraz - 2023.	Empowerment	<ul style="list-style-type: none"> Promover el diálogo Establecer sistemas para capturar y compartir el aprendizaje Relación entre distintos departamentos o áreas funcionales Compromiso con el aprendizaje 	9-12		
¿Cuál es la relación entre la transferencia y el almacenamiento y el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023?	Identificar la relación entre la transferencia y el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023.	La transferencia se relaciona de manera directa y significativamente con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023.	Variable 2: Aprendizaje organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Cuál es la relación entre la aplicación y uso y el aprendizaje	Comprobar la relación entre la aplicación y uso y el aprendizaje	La aplicación y uso se relaciona de manera directa y significativamente con el	Aprendizaje continuo	<ul style="list-style-type: none"> Esfuerzo de una organización 	1	Nunca = 1 Casi Nunca = 2	Bajo: 14-22

aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023?	organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023.	aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023.	Investigación y dialogo	<ul style="list-style-type: none"> • Esfuerzo de una organización 	2-4	A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Medio: 23-31 Alto: 32-70
			Aprendizaje en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Espíritu de colaboración • Habilidades colaborativas 	5-6		
			Empoderamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Ceder parte del poder • Visión colectiva 	7-8		
¿Cuál es la relación entre el empowerment y el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023?	Establecer la relación entre el empowerment y el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023.	El empowerment se relaciona de manera directa y significativamente con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023.	Sistema integrado	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar las tareas • Participar en reuniones • Mantener las habilidades 	9-10		
			Conexión del sistema	<ul style="list-style-type: none"> • Conexión con su ambiente interno • Conexión con su ambiente externo 	11-12		
			Dirección estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Pensamiento estratégico • Dirección de la organización 	13-14		
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Correlacional Método: Hipotético deductivo Diseño: No experimental -transeccional		Población: 35 colaboradores Muestra: Censal	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: MS Excel, en tablas y figuras Inferencial: SPSS v. 27, en tablas.		

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, este cuestionario es parte de un estudio referido a la “La gestión del conocimiento y su relación con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023”, es por ello, que se le pide su apoyo para contestar las preguntas; asimismo, cabe resaltar que sus respuestas serán netamente confidenciales.

INSTRUCCIONES: Señale con un aspa (X) sobre el cuadrado de la alternativa que usted cree que es más conveniente para cada enunciado establecido. Se agradece responder de manera objetiva con la finalidad de que se pueda lograr los objetivos del estudio

Alternativas de respuesta:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

A. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
Creación (aprendizaje organizativo)					
1. ¿En la empresa constantemente los capacitan para obtener conocimientos nuevos?	1	2	3	4	5
2. ¿La organización, periódicamente suministra a sus colaboradores información de su interés?	1	2	3	4	5
3. ¿La información que se comparte en la empresa usualmente es interpretada por los colaboradores de la empresa?	1	2	3	4	5
Transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo)					
4. ¿Los conocimientos aprendidos por el personal son compartidos utilizando el trabajo en equipos?	1	2	3	4	5
5. ¿Se suelen hacer reuniones que permitan que los colaboradores compartan sus conocimientos?	1	2	3	4	5
Aplicación y uso (organización de aprendizaje)					
6. ¿Los colaboradores cuentan con dominio personal de la información que se produce en la empresa para que puedan aplicar dichos conocimientos?	1	2	3	4	5
7. ¿El personal se encuentra presto a usar la información que ha obtenido en la empresa?	1	2	3	4	5
8. ¿Usualmente considera experimentar nuevas maneras para realizar sus funciones a través de los conocimientos que ha adquirido en la empresa?	1	2	3	4	5
Empowerment					
9. ¿En la organización se promueve el diálogo para que el personal pueda empoderarse?	1	2	3	4	5

10. ¿Se cuenta con un sistema que permita que se capture y compartan los aprendizajes de los colaboradores?	1	2	3	4	5
11. ¿Se promueve la relación entre distintas áreas dentro de la organización para que se pueda compartir los conocimientos adquiridos?	1	2	3	4	5
12. ¿En la organización existe compromiso para que el personal siga obteniendo conocimientos que los hagan aprender de manera adecuada?	1	2	3	4	5

B. APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

ÍTEMES	ALTERNATIVAS				
Aprendizaje continuo					
1. ¿La empresa realiza esfuerzos para crear oportunidades para que el aprendizaje se manifieste en todos sus miembros?	1	2	3	4	5
Investigación y dialogo					
2. ¿La empresa se esfuerza para crear una cultura de cuestionamiento entre todo el personal que labora dentro?	1	2	3	4	5
3. ¿La empresa se esfuerza para crear una cultura de realimentación entre áreas y jefes?	1	2	3	4	5
4. ¿La empresa se esfuerza para crear una cultura de experimentación con los nuevos conocimientos?	1	2	3	4	5
Aprendizaje en equipo					
5. ¿Dentro de la empresa se fomenta el espíritu de colaboración entre el personal?	1	2	3	4	5
6. ¿Dentro de la empresa existen programas en los que se fomenten las habilidades colaborativas?	1	2	3	4	5
Empoderamiento					
7. ¿Los jefes de la empresa delegan responsabilidades a los colaboradores de modo que sientan que están siendo empoderados?	1	2	3	4	5
8. ¿Se potencia a los integrantes de la empresa para que puedan compartir una visión colectiva?	1	2	3	4	5
Sistema integrado					
9. ¿Dentro de la empresa se cuentan con sistemas para captar nuevos aprendizajes?	1	2	3	4	5
10. ¿La empresa ha implementado algún sistema que promueva que se puedan compartir los conocimientos adquiridos?	1	2	3	4	5
Conexión del sistema					
11. ¿Los gerentes de la organización permiten que los colaboradores se contacten con el ambiente interno?	1	2	3	4	5
12. ¿El sistema que implementa la empresa ayuda a que los colaboradores tengan una conexión con el ambiente experto?	1	2	3	4	5
Dirección estratégica					
13. ¿Los gerentes de la organización implementan estrategias organizacionales que promuevan la utilización de los nuevos conocimientos para crear el cambio?	1	2	3	4	5
14. ¿En la empresa se aplican estrategias que dirijan a los colaboradores a alcanzar las metas y objetivos que han planteado los directivos?	1	2	3	4	5

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión del conocimiento	Creación (aprendizaje organizativo)	Según Alyammahi et al. (2022) mencionan que es el proceso de creación y adquisición de información en una empresa y la creación de información en una organización, y es una dimensión importante que juega un papel decisivo en la creación de conocimiento efectivo que beneficie a la organización y su actividad económica.
	Transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo)	Para Villar et al. (2018) el conocimiento organizativo es una capacidad para la creación, adquirir, transmitir, detener o utilizar el conocimiento organizacional; suponiendo una exploración o asimilación del aprender, y la explotación o usar lo que se aprendió.
	Aplicación y uso (organización de aprendizaje)	Según Espín y Zambrano (2018) viene a ser la habilidad para transformar el conocimiento en nuevos productos. Además, para transformar un conocimiento teórico a un ejercicio en la práctica, a su vez, podrá considerarse como aplicar el conocimiento, siendo el intercambio de la información, en resumen, aplicación que determina la transformación del conocimiento individual en un conocimiento que se comparte.
	Empowerment	Según Fernandez y Vergaray (2018) viene a ser una herramienta que brinda la potestad a cada integrante de la empresa, de tomar sus decisiones, antes de esto tomando conocimientos, habilidades, mediante la capacitación que los llene de confianza al momento de resolver los problemas.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “Gestión del conocimiento y su relación con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz – 2023” elaborado por Cueva Salazar, Valery Angélica y Vera Zambrano, Antony en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: “Gestión del conocimiento y su relación con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz – 2023.”

- Primera dimensión: Creación (aprendizaje organizativo)
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la” Creación (aprendizaje organizativo)”

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adquisición de información	1.¿En la empresa constantemente los capacitan para obtener conocimientos nuevos?	4	4	4	
Diseminación de la información	2.¿La organización, periódicamente suministra a suscolaboradores información de su interés?	4	4	3	
Interpretación compartida	3.¿La información que se comparte en la empresa usualmente es interpretada por los colaboradores de la empresa ?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo).
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la “Transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo)”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Almacenar el conocimiento	4.¿Los conocimientos aprendidos por el personal son compartidos utilizando el trabajo en equipos?	4	4	3	
Transferencia del conocimiento en la organización	5.¿Se suelen hacer reuniones que permitan que los colaboradores compartan sus conocimientos?	4	4	3	

- Tercera dimensión: Aplicación y uso (organización de aprendizaje)
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la “Aplicación y uso (organización de aprendizaje)”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo en equipo	6.¿Los colaboradores cuentan con dominio personal de la información que se produce en la empresa para que puedan aplicar dichos conocimientos?	4	4	4	
	7.¿El personal se encuentra presto a usar la información que ha obtenido en la empresa?	4	4	3	
	8.¿Usualmente considera experimentar nuevas maneras para realizar sus funciones a través de los conocimientos que ha adquirido en la empresa?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empowerment
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra el “Empowerment”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promover el diálogo	9. ¿En la organización se promueve el diálogo para que el personal pueda empoderarse?	4	4	4	
Establecer sistemas para capturar y compartir el aprendizaje	10. ¿Se cuenta con un sistema que permita que se capture y compartan los aprendizajes de los colaboradores?	4	4	4	
Relación entre distintos departamentos o	11. ¿Se promueve la relación entre distintas áreas dentro de la organización para que se	4	4	4	

áreas funcionales	pueda compartir los conocimientos adquiridos?				
Compromiso con el aprendizaje	12. ¿En la organización existe compromiso para que el personal siga obteniendo conocimientos que los hagan aprender de manera adecuada?	4	4	4	



Dr. Yany Venancio Pereyra Gonzales
CLAP. 12857

Firma del evaluador

DNI: 05390926

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable 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 (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Aprendizaje Organizacional	Aprendizaje continuo	Según Aparicio y Ostos (2020) es aprender de manera continua, usando tecnología, usando información, o usando estrategias para el aprendizaje con el que se pueda usar todos los medios.
	Investigación y diálogo	Para Garrido (2018) investigar es recopilar información y posteriormente analizarla tratando de resolver algún problema y ampliando las habilidades para conseguir una manera más eficiente de una tarea y por ello garantizar la adquisición del conocimiento.
	Aprendizaje en equipo	Cuando los individuos comparten e interactúan con otros lo que han aprendido a nivel individual, se convierte en aprendizaje a nivel grupal. Aquí, el individuo comparte su aprendizaje con otro individuo, interpretan juntos y obtienen una posición grupal. La esencia aquí está en la comunicación (Odor, 218).
	Empoderamiento	Según Benites (2019) está centrada en atender las capacidades y habilidad de los profesionales, estos se podrán encontrar opciones a las dificultades encontradas, también la toma de decisiones podrá ser positiva y eficaz.
	Sistema integrado	Quintero et al. (2021) viene a ser un conjunto de procedimientos que se encuentran interconectados para conseguir un resultado esperado con eficiencia, de manera que permita adquirir mejor continuamente usando técnicas, herramientas, programas y tecnologías.
	Conexión del sistema	Guitart et al. (2021) esta se genera cuando existen vínculos entre las experiencias, prácticas y situaciones de la vida y actividades. De este modo, los medios digitales admiten la materialización de las interconexiones y sostenerlas, de manera potencial, procesando el aprendizaje que se conecta.
	Dirección estratégica	Según Suarez y Ugarte (2022) es la habilidad con el que cuenta un estratega para tomar decisiones manteniendo la atención para lograr una armonía apropiada de la estrategia, está se enfatiza en lo que corresponde entre el pensamiento, las actitudes e intenciones estratégicas.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “Gestión del conocimiento y su relación con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz – 2023” elaborado por Cueva Salazar, Valery Angélica y Vera Zambrano, Antony en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: "Gestión del conocimiento y su relación con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz – 2023."

- Primera dimensión: Aprendizaje continuo
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra el "Aprendizaje continuo"

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Esfuerzo de una organización	1.¿En la empresa constantemente los capacitan para obtener conocimientos nuevos?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Investigación y diálogo
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la "Investigación y diálogo"

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Esfuerzo de una organización	2.¿La empresa se esfuerza para crear una cultura de cuestionamiento entre todo el personal que labora dentro?	4	4	4	
	3.¿La empresa se esfuerza para crear una cultura de realimentación entre áreas y jefes?	4	4	3	
	4.¿La empresa se esfuerza para crear una cultura de experimentación con los nuevos conocimientos?	4	4	3	

- Tercera dimensión: Aprendizaje en equipo
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra el “Aprendizaje en equipo”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Espíritu de colaboración	5.¿Dentro de la empresa se fomenta el espíritu de colaboración entre el personal?	4	4	4	
Habilidades colaborativas	6.¿Dentro de la empresa existen programas en los que se fomenten las habilidades colaborativas?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empoderamiento
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra el “Empoderamiento”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ceder parte del poder	7.¿Los jefes de la empresa delegan responsabilidades a los colaboradores de modo que sientan que están siendo empoderados?	4	4	4	
Visión colectiva	8.¿Se potencia a los integrantes de la empresa para que puedan compartir una visión colectiva?	4	4	4	

- Quinta dimensión: Sistema integrado
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra el “Sistema integrado”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Captar y	9.¿Dentro de la empresa se	4	4	4	

compartir	cuentan con sistemas para captar nuevos aprendizajes?				
	10.¿La empresa ha implementado algún sistema que promueva que se puedan compartir los conocimientos adquiridos?	4	4	4	

- Sexta dimensión: Conexión del sistema
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la “Conexión del sistema”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conexión con su ambiente interno	11.¿Los gerentes de la organización permiten que los colaboradores se contacten con el ambiente interno?	4	4	3	
Conexión con su ambiente externo	12.¿El sistema que implementa la empresa ayuda a que los colaboradores tengan una conexión con el ambiente experto?	4	4	3	

- Séptima dimensión: Dirección estratégica
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la “Dirección estratégica”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Pensamiento estratégico	13.¿Los gerentes de la organización implementan estrategias organizacionales que promuevan la utilización de los nuevos conocimientos para crear el cambio?	4	4	4	
Dirección de la organización	14. ¿En la empresa se aplican estrategias que dirijan a los colaboradores a alcanzar las metas y objetivos que han planteado los directivos?	4	4	4	



Dr. Percy Varando Pereyra Gonzales
CLAP. 12857

Firma del evaluador
DNI: 05390926

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable 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 (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión del conocimiento	Creación (aprendizaje organizativo)	Según Alyammahi et al. (2022) mencionan que es el proceso de creación y adquisición de información en una empresa y la creación de información en una organización, y es una dimensión importante que juega un papel decisivo en la creación de conocimiento efectivo que beneficie a la organización y su actividad económica.
	Transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo)	Para Villar et al. (2018) el conocimiento organizativo es una capacidad para la creación, adquirir, transmitir, detener o utilizar el conocimiento organizacional; suponiendo una exploración o asimilación del aprender, y la explotación o usar lo que se aprendió.
	Aplicación y uso (organización de aprendizaje)	Según Espín y Zambrano (2018) viene a ser la habilidad para transformar el conocimiento en nuevos productos. Además, para transformar un conocimiento teórico a un ejercicio en la práctica, a su vez, podrá considerarse como aplicar el conocimiento, siendo el intercambio de la información, en resumen, aplicación que determina la transformación del conocimiento individual en un conocimiento que se comparte.
	Empowerment	Según Fernandez y Vergaray (2018) viene a ser una herramienta que brinda la potestad a cada integrante de la empresa, de tomar sus decisiones, antes de esto tomando conocimientos, habilidades, mediante la capacitación que los llene de confianza al momento de resolver los problemas.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “Gestión del conocimiento y su relación con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz – 2023” elaborado por Cueva Salazar, Valery Angélica y Vera Zambrano, Antony en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: “Gestión del conocimiento y su relación con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz – 2023.”

- Primera dimensión: Creación (aprendizaje organizativo)
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la” Creación (aprendizaje organizativo)”

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adquisición de información	1.¿En la empresa constantemente los capacitan para obtener conocimientos nuevos?	4	4	4	
Diseminación de la información	2.¿La organización, periódicamente suministra a suscolaboradores información de su interés?	4	4	4	
Interpretación compartida	3.¿La información que se comparte en la empresa usualmente es interpretada por los colaboradores de la empresa ?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo).
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la “Transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo)”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Almacenar el conocimiento	4.¿Los conocimientos aprendidos por el personal son compartidos utilizando el trabajo en equipos?	4	4	4	
Transferencia del conocimiento en la organización	5.¿Se suelen hacer reuniones que permitan que los colaboradores compartan sus conocimientos?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Aplicación y uso (organización de aprendizaje)
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la “Aplicación y uso (organización de aprendizaje)”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo en equipo	6.¿Los colaboradores cuentan con dominio personal de la información que se produce en la empresa para que puedan aplicar dichos conocimientos?	4	4	4	
	7.¿El personal se encuentra presto a usar la información que ha obtenido en la empresa?	4	4	4	
	8.¿Usualmente considera experimentar nuevas maneras para realizar sus funciones a través de los conocimientos que ha adquirido en la empresa?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empowerment
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra el “Empowerment”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promover el diálogo	9. ¿En la organización se promueve el diálogo para que el personal pueda empoderarse?	4	4	4	
Establecer sistemas para capturar y compartir el aprendizaje	10. ¿Se cuenta con un sistema que permita que se capture y compartan los aprendizajes de los colaboradores?	4	4	4	
Relación entre distintos departamentos o	11. ¿Se promueve la relación entre distintas áreas dentro de la organización para que se	4	4	4	

áreas funcionales	pueda compartir los conocimientos adquiridos?				
Compromiso con el aprendizaje	12. ¿En la organización existe compromiso para que el personal siga obteniendo conocimientos que los hagan aprender de manera adecuada?	4	4	4	

Firma del evaluador

DNI: 42533900

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable 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 (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Aprendizaje Organizacional	Aprendizaje continuo	Según Aparicio y Ostos (2020) es aprender de manera continua, usando tecnología, usando información, o usando estrategias para el aprendizaje con el que se pueda usar todos los medios.
	Investigación y diálogo	Para Garrido (2018) investigar es recopilar información y posteriormente analizarla tratando de resolver algún problema y ampliando las habilidades para conseguir una manera más eficiente de una tarea y por ello garantizar la adquisición del conocimiento.
	Aprendizaje en equipo	Cuando los individuos comparten e interactúan con otros lo que han aprendido a nivel individual, se convierte en aprendizaje a nivel grupal. Aquí, el individuo comparte su aprendizaje con otro individuo, interpretan juntos y obtienen una posición grupal. La esencia aquí está en la comunicación (Odor, 218).
	Empoderamiento	Según Benites (2019) está centrada en atender las capacidades y habilidad de los profesionales, estos se podrán encontrar opciones a las dificultades encontradas, también la toma de decisiones podrá ser positiva y eficaz.
	Sistema integrado	Quintero et al. (2021) viene a ser un conjunto de procedimientos que se encuentran interconectados para conseguir un resultado esperado con eficiencia, de manera que permita adquirir mejorar continuamente usando técnicas, herramientas, programas y tecnologías.
	Conexión del sistema	Guitart et al. (2021) esta se genera cuando existen vínculos entre las experiencias, prácticas y situaciones de la vida y actividades. De este modo, los medios digitales admiten la materialización de las interconexiones y sostenerlas, de manera potencial, procesando el aprendizaje que se conecta.
	Dirección estratégica	Según Suarez y Ugarte (2022) es la habilidad con el que cuenta un estrategia para tomar decisiones manteniendo la atención para lograr una armonía apropiada de la estrategia, está se enfatiza en lo que corresponde entre el pensamiento, las actitudes e intenciones estratégicas.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “Gestión del conocimiento y su relación con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz – 2023” elaborado por Cueva Salazar, Valery Angélica y Vera Zambrano, Antony en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: "Gestión del conocimiento y su relación con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz – 2023."

- Primera dimensión: Aprendizaje continuo
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra el "Aprendizaje continuo"

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Esfuerzo de una organización	1.¿En la empresa constantemente los capacitan para obtener conocimientos nuevos?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Investigación y diálogo
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la "Investigación y diálogo"

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Esfuerzo de una organización	2.¿La empresa se esfuerza para crear una cultura de cuestionamiento entre todo el personal que labora dentro?	4	4	4	
	3.¿La empresa se esfuerza para crear una cultura de realimentación entre áreas y jefes?	4	4	4	
	4.¿La empresa se esfuerza para crear una cultura de experimentación con los nuevos conocimientos?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Aprendizaje en equipo
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra el “Aprendizaje en equipo”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Espíritu de colaboración	5.¿Dentro de la empresa se fomenta el espíritu de colaboración entre el personal?	4	4	4	
Habilidades colaborativas	6.¿Dentro de la empresa existen programas en los que se fomenten las habilidades colaborativas?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empoderamiento
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra el “Empoderamiento”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ceder parte del poder	7.¿Los jefes de la empresa delegan responsabilidades a los colaboradores de modo que sientan que están siendo empoderados?	4	4	4	
Visión colectiva	8.¿Se potencia a los integrantes de la empresa para que puedan compartir una visión colectiva?	4	4	4	

- Quinta dimensión: Sistema integrado
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra el “Sistema integrado”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Captar y	9.¿Dentro de la empresa se	4	4	4	

compartir	cuentan con sistemas para captar nuevos aprendizajes?				
	10.¿La empresa ha implementado algún sistema que promueva que se puedan compartir los conocimientos adquiridos?	4	4	4	

- Sexta dimensión: Conexión del sistema
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la “Conexión del sistema”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conexión con su ambiente interno	11.¿Los gerentes de la organización permiten que los colaboradores se contacten con el ambiente interno?	4	4	4	
Conexión con su ambiente externo	12.¿El sistema que implementa la empresa ayuda a que los colaboradores tengan una conexión con el ambiente experto?	4	4	4	

- Séptima dimensión: Dirección estratégica
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la “Dirección estratégica”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Pensamiento estratégico	13.¿Los gerentes de la organización implementan estrategias organizacionales que promuevan la utilización de los nuevos conocimientos para crear el cambio?	4	4	4	
Dirección de la organización	14. ¿En la empresa se aplican estrategias que dirijan a los colaboradores a alcanzar las metas y objetivos que han planteado los directivos?	4	4	4	

Firma del evaluador
DNI: 42533900

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable 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 (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión del conocimiento	Creación (aprendizaje organizativo)	Según Alyammahi et al. (2022) mencionan que es el proceso de creación y adquisición de información en una empresa y la creación de información en una organización, y es una dimensión importante que juega un papel decisivo en la creación de conocimiento efectivo que beneficie a la organización y su actividad económica.
	Transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo)	Para Villar et al. (2018) el conocimiento organizativo es una capacidad para la creación, adquirir, transmitir, detener o utilizar el conocimiento organizacional; suponiendo una exploración o asimilación del aprender, y la explotación o usar lo que se aprendió.
	Aplicación y uso (organización de aprendizaje)	Según Espín y Zambrano (2018) viene a ser la habilidad para transformar el conocimiento en nuevos productos. Además, para transformar un conocimiento teórico a un ejercicio en la práctica, a su vez, podrá considerarse como aplicar el conocimiento, siendo el intercambio de la información, en resumen, aplicación que determina la transformación del conocimiento individual en un conocimiento que se comparte.
	Empowerment	Según Fernandez y Vergaray (2018) viene a ser una herramienta que brinda la potestad a cada integrante de la empresa, de tomar sus decisiones, antes de esto tomando conocimientos, habilidades, mediante la capacitación que los llene de confianza al momento de resolver los problemas.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “Gestión del conocimiento y su relación con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz – 2023” elaborado por Cueva Salazar, Valery Angélica y Vera Zambrano, Antony en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: “Gestión del conocimiento y su relación con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz – 2023.”

- Primera dimensión: Creación (aprendizaje organizativo)
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la” Creación (aprendizaje organizativo)”

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adquisición de información	1.¿En la empresa constantemente los capacitan para obtener conocimientos nuevos?	4	4	4	
Diseminación de la información	2.¿La organización, periódicamente suministra a suscolaboradores información de su interés?	4	4	4	
Interpretación compartida	3.¿La información que se comparte en la empresa usualmente es interpretada por los colaboradores de la empresa ?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo).
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la “Transferencia y

almacenamiento (conocimiento organizativo)”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Almacenar el conocimiento	4.¿Los conocimientos aprendidos por el personal son compartidos utilizando el trabajo en equipos?	4	3	4	
Transferencia del conocimiento en la organización	5.¿Se suelen hacer reuniones que permitan que los colaboradores compartan sus conocimientos?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Aplicación y uso (organización de aprendizaje)
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la “Aplicación y uso (organización de aprendizaje)”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajo en equipo	6.¿Los colaboradores cuentan con dominio personal de la información que se produce en la empresa para que puedan aplicar dichos conocimientos?	3	3	4	
	7.¿El personal se encuentra presto a usar la información que ha obtenido en la empresa?	4	4	4	
	8.¿Usualmente considera experimentar nuevas maneras para realizar sus funciones a través de los conocimientos que ha adquirido en la empresa?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empowerment
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra el “Empowerment”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promover el diálogo	9. ¿En la organización se promueve el diálogo para que el personal pueda empoderarse?	4	4	4	
Establecer sistemas para capturar y compartir el aprendizaje	10. ¿Se cuenta con un sistema que permita que se capture y compartan los aprendizajes de los colaboradores?	3	4	4	
Relación entre distintos departamentos o áreas funcionales	11. ¿Se promueve la relación entre distintas áreas dentro de la organización para que se pueda compartir los conocimientos adquiridos?	4	4	4	

Compromiso con el aprendizaje	12. ¿En la organización existe compromiso para que el personal siga obteniendo conocimientos que los hagan aprender de manera adecuada?	3	4	4	
-------------------------------	---	---	---	---	--

Sandra Medina

Firma del evaluador

DNI: 52275880

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable 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 (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Aprendizaje Organizacional	Aprendizaje continuo	Según Aparicio y Ostos (2020) es aprender de manera continua, usando tecnología, usando información, o usando estrategias para el aprendizaje con el que se pueda usar todos los medios.
	Investigación y diálogo	Para Garrido (2018) investigar es recopilar información y posteriormente analizarla tratando de resolver algún problema y ampliando las habilidades para conseguir una manera más eficiente de una tarea y por ello garantizar la adquisición del conocimiento.
	Aprendizaje en equipo	Cuando los individuos comparten e interactúan con otros lo que han aprendido a nivel individual, se convierte en aprendizaje a nivel grupal. Aquí, el individuo comparte su aprendizaje con otro individuo, interpretan juntos y obtienen una posición grupal. La esencia aquí está en la comunicación (Odor, 218).
	Empoderamiento	Según Benites (2019) está centrada en atender las capacidades y habilidad de los profesionales, estos se podrán encontrar opciones a las dificultades encontradas, también la toma de decisiones podrá ser positiva y eficaz.
	Sistema integrado	Quintero et al. (2021) viene a ser un conjunto de procedimientos que se encuentran interconectados para conseguir un resultado esperado con eficiencia, de manera que permita adquirir mejorar continuamente usando técnicas, herramientas, programas y tecnologías.
	Conexión del sistema	Guitart et al. (2021) esta se genera cuando existen vínculos entre las experiencias, prácticas y situaciones de la vida y actividades. De este modo, los medios digitales admiten la materialización de las interconexiones y sostenerlas, de manera potencial, procesando el aprendizaje que se conecta.
	Dirección estratégica	Según Suarez y Ugarte (2022) es la habilidad con el que cuenta un estratega para tomar decisiones manteniendo la atención para lograr una armonía apropiada de la estrategia, está se enfatiza en lo que corresponde entre el pensamiento, las actitudes e intenciones estratégicas.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “Gestión del conocimiento y su relación con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz – 2023” elaborado por Cueva Salazar, Valery Angélica y Vera Zambrano, Antony en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: “Gestión del conocimiento y su relación con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz – 2023.”

- Primera dimensión: Aprendizaje continuo
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra el “Aprendizaje continuo”

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Esfuerzo de una organización	1.¿En la empresa constantemente los capacitan para obtener conocimientos nuevos?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Investigación y diálogo
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la “Investigación y diálogo”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Esfuerzo de una organización	2.¿La empresa se esfuerza para crear una cultura de cuestionamiento entre todo el personal que labora dentro?	3	3	4	
	3.¿La empresa se esfuerza para crear una cultura de realimentación entre áreas y jefes?	4	4	4	
	4.¿La empresa se esfuerza para crear una cultura de experimentación con los nuevos conocimientos?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Aprendizaje en equipo
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra el “Aprendizaje en equipo”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Espíritu de colaboración	5.¿Dentro de la empresa se fomenta el espíritu de colaboración entre el personal?	4	4	4	
Habilidades colaborativas	6.¿Dentro de la empresa existen programas en los que se fomenten las habilidades colaborativas?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empoderamiento
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra el “Empoderamiento”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ceder parte del poder	7.¿Los jefes de la empresa delegan responsabilidades a los colaboradores de modo que sientan que están siendo empoderados?	4	4	4	
Visión colectiva	8.¿Se potencia a los integrantes de la empresa para que puedan compartir una visión colectiva?	4	4	4	

- Quinta dimensión: Sistema integrado
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra el “Sistema integrado”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Captar y	9.¿Dentro de la empresa se	4	4	4	

compartir	cuentan con sistemas para captar nuevos aprendizajes?				
	10.¿La empresa ha implementado algún sistema que promueva que se puedan compartir los conocimientos adquiridos?	4	4	4	

- Sexta dimensión: Conexión del sistema
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la “Conexión del sistema”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conexión con su ambiente interno	11.¿Los gerentes de la organización permiten que los colaboradores se contacten con el ambiente interno?	3	4	4	
Conexión con su ambiente externo	12.¿El sistema que implementa la empresa ayuda a que los colaboradores tengan una conexión con el ambiente experto?	4	4	4	

- Séptima dimensión: Dirección estratégica
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la “Dirección estratégica”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Pensamiento estratégico	13.¿Los gerentes de la organización implementan estrategias organizacionales que promuevan la utilización de los nuevos conocimientos para crear el cambio?	4	4	4	
Dirección de la organización	14. ¿En la empresa se aplican estrategias que dirijan a los colaboradores a alcanzar las metas y objetivos que han planteado los directivos?	4	4	4	

Sandra Medina

Firma del evaluador

DNI: 52275880

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable 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 (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Anexo 5. Confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach)

Tabla 11

Confiabilidad del instrumento que mide la gestión del conocimiento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	12

Fuente. Datos del SPSS

Tabla 12

Confiabilidad del instrumento que mide el aprendizaje organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	14

Fuente. Datos del SPSS

Anexo 6. Consentimiento o asentimiento informado UCV

Consentimiento Informado

Título de la investigación: “Gestión del conocimiento y su relación con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz – 2023”

Investigadores: Cueva Salazar, Valery Angélica y Vera Zambrano, Antony.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión del conocimiento y su relación con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la Gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración de Empresas, de la Universidad César Vallejo del campus Huaraz, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución MiBanco.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre cómo la gestión del conocimiento se relaciona con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz – 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión del conocimiento y su relación con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en modalidad presencial de la institución MiBanco. 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 no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que 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):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. 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):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. 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 principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores: Cueva Salazar, Valery Angélica - email vcuevasal@ucvvirtual.edu.pe, Vera Zambrano, Antony - email vveraza23@ucvvirtual.edu.pe, Docente asesor: Suárez Sánchez, Juan de Dios - email: jsuarezsa02@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Lady Roxany, Minga Rodriguez

Firma:



Lady Minga R.
Gerente de Agencia
mibanco

Fecha y hora: 17 abril del 2024 a las 6:00 PM

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 7. Reporte de similitud en software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1088032488&u=1&ro=103&o=2412825508

feedback studio ANTONY VERA ZAMBRANO | Gestión del conocimiento y su relación con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023 -- /100 < 10 de 13 > ?

Universidad César Vallejo
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Gestión del conocimiento y su relación con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciados en Administración de Empresas

AUTORES:
Cueva Salazar, Valery Angélica (orcid.org/0000-0001-5212-0248)
Vera Zambrano, Antony (orcid.org/0000-0003-3479-1157)

ASESOR:
Dr. Suarez Sánchez, Juan De Dios (orcid.org/0000-0002-5204-7412)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

HUARAZ - PERÚ
2024

Página: 1 de 33 Número de palabras: 9512 Versión solo texto del informe | Alta resolución Activado 16°C Mayorm. nubla... 1858 k.m. 05/07/2024

Resumen de coincidencias
19 %
Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés

Coincidencias

Número	Fuente	Porcentaje
1	hdl.handle.net Fuente de Internet	7 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
5	www.cienciadigital.org Fuente de Internet	<1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
7	repositorio.continental... Fuente de Internet	<1 %
8	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
9	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
10	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
11	prezi.com Fuente de Internet	<1 %

Anexo 8. Solicitud de autorización para investigar en la entidad

Solicitud de autorización para realizar la investigación en una institución

Huaraz, 08 de abril de 2024

Señor (a):
MINGA RODRIGUEZ, LADY ROXANY
GERENTE DE AGENCIA
MIBANCO
Presente.-

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del X ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos /de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "Gestión del conocimiento y su relación con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz – 2023". En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

Valery Angélica Cueva Salazar
DNI N.º 72219103

Antony Vera Zambrano
DNI N.º 70101238

Anexo 9. Autorización de la entidad para desarrollar la investigación

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Minga Rodríguez Lady Roxany identificado con DNI 43961043, en mi calidad de Gerente de Agencia del área de Gerencia General de la empresa MiBanco con R.U.C. N° 20382036655, ubicada en la ciudad de Huaraz.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN

A la señorita Valery Angélica Cueva Salazar, identificada con DNI N° 72219103 y al señor Antony Vera Zambrano, identificado con DNI N° 70101238, de la carrera profesional de Administración de Empresas, para que utilice la siguiente información de la empresa:

La cantidad colaboradores de Mi Banco – Huaraz seleccionados otorgando las facilidades para administrar los instrumentos en la muestra considerada con fines netamente académicos, siempre que no interrumpan con las labores del personal.

Con la finalidad de que puedan desarrollar su Tesis para optar el Título Profesional, () Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller, () Trabajo académico, () Otro (especificar).

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.



Lady Minga R.
Gerente de Agencia
MiBanco

Firma y sello del Representante Legal
DNI: 43961043

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante
DNI: 72219103



Firma del Estudiante
DNI: 70101238

Anexo 10. Ficha de revisión de proyectos de Investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: "Gestión del conocimiento y su relación con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2024"

Autora: Cueva Salazar, Valery Angélica.

Especialidad del autor principal del proyecto: Administración

Programa: Administración

Otro autor del proyecto: Vera Zambrano, Antony.

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Huaraz, Perú.

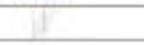
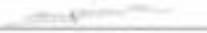
Código de revisión del proyecto: 2023-2_PREGRADO_PI_HUA_C1_01

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: vcuevasal@ucvvirtual.edu.pe - vvera23@ucvvirtual.edu.pe - jsuarezsa02@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumentación, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Uru, 16 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bartolomé Cárdenas	Vicepresidente	08437626	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamani Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 11. Informe de revisión de proyectos de Investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la EP de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Gestión del conocimiento y su relación con el aprendizaje organizacional de los colaboradores de una entidad financiera, Huaraz - 2024", presentado por los autores Cueva Salazar, Valery Angélica y Vera Zambrano Antony, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamani Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X) favorable () observado () desfavorable.

Lima, 16 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamani Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	