



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Compromiso organizacional y gestión del conocimiento
de los servidores públicos del Ministerio de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables – Lima, 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Br. María Elena Díaz Mendoza

ASESOR:

Mg. Walter Manuel Vásquez Mondragón

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2017

Página del jurado

Dr. Joaquín Vertiz Osores
Presidente

Dr. José Perales Vidarte
Secretario

Mg.Walter Manuel Vásquez Mondragón
Vocal

**Declaración jurada de autoría y autorización
para la publicación del artículo científico**

Yo, MARIA ELENA DIAZ MENDOZA, egresada del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 07722930, con el artículo titulado “Compromiso organizacional y gestión del conocimiento de los servidores públicos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – Lima, 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría, y no es compartida con coautores.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la existencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 13 de octubre de 2017

María Elena Díaz Mendoza
DNI: 07722930

Dedicatoria

Ante todo a Dios Todopoderoso por permitirme alcanzar mis objetivos. A mí querida hija Crysthel Alexandra, quien es mi principal inspiración y motivación y por supuesto a toda mi familia por la confianza depositada en mí persona.

Agradecimiento

Manifiesto mi más sincera gratitud a todas las personas que contribuyeron con su apoyo moral, por su continuo aliento, invalorable consejos y acompañamiento, en especial a Jorge Maraví Cabrera quien en todo momento supo transmitirme esa fortaleza necesaria para llegar hasta este momento tan significativo en mi carrera profesional.

Declaratoria de autenticidad

Yo, María Elena Díaz Mendoza, egresada del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N°07722930 con la tesis titulada “Compromiso organizacional y gestión del conocimiento de los servidores públicos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - Lima, 2017”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido plagiada; es decir, no ha sido publicada, ni presentada anteriormente para obtener pregrado académico o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no son resultados duplicados, ni falsos, ni copiados; por lo tanto, los resultados que se presentan en mi tesis se constituirán en aportes a la realidad que ha sido investigada.

De identificarse la existencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información) o falsificación (presentar las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 13 de octubre de 2017

María Elena Díaz Mendoza
DNI: 07722930

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos para optar el grado de Maestra en Gestión Pública en la universidad César Vallejo, pongo a disposición de los miembros del jurado la Tesis Titulada: “Compromiso organizacional y gestión del conocimiento de los servidores públicos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - Lima, 2017”.

El estudio está estructurado en VIII capítulos y sus contenidos, son:

- Capítulo I: Introducción presenta los antecedentes, fundamentación técnica científica humanística, justificación, problema, hipótesis y objetivos.
- Capítulo II: Marco metodológico, variables, operacionalización de variables, metodología, tipo de estudio, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos.
- Capítulo III: Resultados abarca descripción y la prueba de contrastación de hipótesis.
- Capítulo IV: Discusión de resultados se compara los resultados del investigador con los resultados de los antecedentes del marco teórico.
- Capítulo V: Conclusiones
- Capítulo VI: Recomendaciones
- Capítulo VII: Referencias
- Capítulo VIII: Apéndice

Esperando que ustedes, otorguen la aprobación de estudio realizado con mucho esfuerzo, dedicación e investigación llegando a la meta esperada con los resultados obtenidos en el proceso, siendo determinante para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

El estudio se enmarca dentro de la modalidad de investigación con enfoque cuantitativo, tipo correlacional, es decir, una relación directa y positiva.

La autora

Índice

	Página
Carátula	i
Página del jurado	ii
Declaración jurada de autoría y autorización	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	15
1.1.1 Antecedentes internacionales	15
1.1.2 Antecedentes nacionales	19
1.2 Fundamentación técnica científica humanística	23
1.2.1 Compromiso organizacional	23
1.2.2 Gestión del conocimiento	27
1.3 Justificación	28
1.4 Problema	30
1.4.1 Realidad problemática	30
1.4.2 Problemas de investigación	33
1.5 Hipótesis	33
1.5.1 Hipótesis general	33
1.5.2 Hipótesis específicas	34
1.6 Objetivos	34
1.6.1 Objetivo general	34
1.6.2 Objetivos específicos	34
II Marco metodológico	
2.1 Variables	37
2.2 Operacionalización de variables	38
2.3 Metodología	39
2.4 Tipo de estudio	40
2.5 Diseño de Investigación	40

	Página	
2.6	Población y muestra	41
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.7.1	Técnicas	43
2.7.2	Instrumentos de recolección de datos	43
2.7.3	Validación y confiabilidad de los instrumentos	44
2.8	Métodos de análisis de datos	46
III.	Resultados	
3.1	Descripción	49
3.1.1	Descripción y análisis del compromiso organizacional	49
3.1.2	Descripción y análisis de las dimensiones	50
3.1.3	Descripción y análisis de la gestión del conocimiento	53
3.1.4	Descripción y análisis de las dimensiones	54
3.2	Prueba de contrastación de hipótesis	56
IV.	Discusión de resultados	60
V.	Conclusiones	64
VI.	Recomendaciones	66
VII.	Referencias	68
VIII.	Apéndice	72
A.	Matriz de consistencia	73
B.	Certificado de validación de instrumentos	79
C.	Confiabilidad de los instrumentos	115
D.	Instrumento de medición de las variables	119
E.	Base de datos en la vista del software SPSS	124
F.	Resultado de procesamiento de datos en vista del software SPSS	126
G.	Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	131

Lista de tablas

		Página
Tabla 1.	Operacionalización de la variable compromiso organizacional	38
Tabla 2.	Operacionalización de la variable gestión del conocimiento	39
Tabla 3.	Composición de la muestra de acuerdo a la estructura orgánica de la OAS	42
Tabla 4.	Validación de los instrumentos de recolección de datos a través de expertos	45
Tabla 5.	Índice de fiabilidad de los instrumentos	46
Tabla 6.	Escala de correlación según rango de valores	47
Tabla 7.	Distribución de porcentajes según los niveles del compromiso organizacional	49
Tabla 8.	Distribución de porcentajes según los niveles del componente afectivo	50
Tabla 9.	Distribución de porcentajes según los niveles del componente continuidad	51
Tabla 10.	Distribución de porcentajes según los niveles del componente normativo	52
Tabla 11.	Distribución de porcentajes según los niveles de la gestión del conocimiento	53
Tabla 12.	Distribución de porcentajes según los niveles de la dimensión epistemológica	54
Tabla 13.	Distribución de porcentajes según los niveles de la dimensión ontológica	55
Tabla 14.	Prueba de Spearman para la hipótesis general	56
Tabla 15.	Prueba de Spearman para la hipótesis específica 1	57
Tabla 16.	Prueba de Spearman para la hipótesis específica 2	58
Tabla 17.	Prueba de Spearman para la hipótesis específica 3	59

Lista de figuras

	Página
Figura 1. Variables implicadas en la investigación	37
Figura 2. Distribución de los niveles de la variable compromiso organizacional	49
Figura 3. Distribución de los niveles de la dimensión componente afectivo	50
Figura 4. Distribución de los niveles de la dimensión componente continuidad	51
Figura 5. Distribución de los niveles de la dimensión componente normativo	52
Figura 6. Distribución de los niveles de la variable gestión del conocimiento	53
Figura 7. Distribución de los niveles de la dimensión epistemológica	54
Figura 8. Distribución de los niveles de la dimensión ontológica	55

Resumen

La investigación titulada “Compromiso organizacional y gestión del conocimiento de los servidores públicos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables-Lima, 2017” tuvo como objetivo determinar si existe relación entre el compromiso organizacional y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables-MIMP.

El enfoque es cuantitativo de nivel descriptivo correlacional, con una muestra de tipo censal, compuesta por 76 servidores públicos de la oficina de abastecimientos y servicios del MIMP. La base teórica del compromiso organizacional fue tomada de Meyer y Allen (1991), en sus tres dimensiones: componente afectivo, continuidad y normativo. El segundo sustento es de Nonaka y Takeuchi, cuyo modelo de creación de conocimiento considera dos dimensiones: epistemológica y ontológica. Para el acopio de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de Likert, validado por juicio de expertos y por el proceso de fiabilidad a través del coeficiente de Alfa de Cronbach resultando un índice mayor a 0.8 en ambos cuestionarios.

La prueba de contrastación de hipótesis demostró mediante el coeficiente de correlación de Spearman que si existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y gestión del conocimiento, con un grado de relación positiva alta. Resultado: Rho de Spearman $\rho = 0.747$, nivel de significancia $p = 0.000 < 0.001$, aceptándose con evidencias suficientes la hipótesis alterna.

Palabras claves: Compromiso organizacional, gestión del conocimiento, componentes afectivo, continuidad, normativo, dimensión epistemológica y ontológica.

Abstract

The research entitled "Organizational commitment and knowledge management of public servants of the Ministry of Women and Vulnerable Populations-Lima, 2017" aimed to determine if there is a relationship between organizational commitment and knowledge management of public servants in the office of supplies and services of the Ministry of Women and Vulnerable Populations-MIMP.

The approach is quantitative of correlational descriptive level, with a sample of census type, composed of 76 public servants of the office of supplies and services of the MIMP. The theoretical basis of organizational commitment was taken from Meyer and Allen (1991), in its three dimensions: affective component, continuity and normative. The second livelihood is Nonaka and Takeuchi, whose knowledge creation model considers two dimensions: epistemological and ontological. For data collection, the survey technique was used and the instrument was the Likert questionnaire, validated by expert judgment and by the reliability process through the Cronbach's alpha coefficient, resulting in an index higher than 0.8 in both questionnaires.

The test of hypothesis testing showed through the Spearman correlation coefficient that there is a significant relationship between organizational commitment and knowledge management, with a high degree of positive relationship. Result: Rho of Spearman $p = 0.747$, level of significance $p = 0.000 < 0.001$, accepting with sufficient evidence the alternative hypothesis.

Keywords: Organizational commitment, knowledge management, affective component, component of continuity, normative component, epistemological dimension, ontological dimension.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes internacionales

Crespo (2016) en su estudio de investigación para optar el grado académico de Maestro en Administración con énfasis en negocios en la universidad de Autónoma de San Luis, Potosí - Bolivia, sobre el clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis, Potosí, tuvo como objetivo principal analizar la relación que existe entre clima y compromiso organizacional. El estudio se realizó de manera empírica transversal aplicando el cuestionario de Meyer y Allen (1991) para el compromiso organizacional. La muestra estuvo integrada por 80 trabajadores de la empresa. Concluyó que si existe una relación entre clima y compromiso organizacional con algunas características personales como género, nivel de puesto, turno laboral, entre otros aspectos.

Pérez (2013) sustentó su trabajo de investigación para optar el título de Magister en Psicología con orientación laboral y organizacional en la universidad Autónoma de Nuevo León - México, sobre la relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público. Su objetivo principal fue identificar la relación existente entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público denominado Ciudad Victoria - Tamaulipas. El tipo de estudio que se realizó fue transversal de correlación, cuasi experimental, descriptivo porque se pretende identificar y describir la relación entre los factores del compromiso organizacional y el desempeño laboral y explicar dicha correlación. La muestra por conveniencia estuvo compuesta por 72 profesionales de la salud entre las edades de 21 y 61 años de diferentes condiciones de seguridad laboral, antigüedad y puesto. El instrumento utilizado fue el de cuestionario. La principal conclusión estableció que la mayoría de los profesionales de salud presentaron un alto sentido de compromiso, esto es el 70%, mientras que el 30% presentaron bajo o nulo sentimiento de obligación, esto influenciaba en el desempeño laboral de los trabajadores.

Arambarri (2012) elaboró su tesis doctoral de tipo básico teniendo como objetivo establecer una metodología para evaluar la gestión del conocimiento dinámico por procesos soportada en la tecnología de información y comunicación en un ambiente colaborativo de trabajo, disertada en la universidad de Málaga, la muestra seleccionada fue empírica y abarcó 30 personas entrevistadas por teléfono y arribó a lo siguiente: (a) La totalidad de organizaciones que se encuentran en fase de crecimiento (consideradas como gran o medianas empresas) tienen que considerar dentro de su cartera de proyectos, ya sea a corto o mediano plazo, el capital intelectual como un proceso que debe ser implementado y administrado, (b) Un proyecto de gestión de conocimiento puede ser exitoso o no ya que es influido de manera determinante por la cultura, (c) La tecnología es un elemento fundamental, su adecuada elección y accesibilidad de los empleados contribuye al éxito de la gestión del conocimiento, si los servidores no hacen uso de la tecnología resulta demás contar con la misma, (d) Elaborar un plan de gestión del conocimiento debe alinear estrategias objetivos de la organización y la aprobación desde su inicio para que tenga sentido su implementación, y (e) El proceso de gestión de conocimiento será aplicado en cada empresa conforme a sus necesidades. Por tanto, la metodología de gestión del conocimiento propuesto en este proyecto propone servir de base para aquellas empresas que inicien la implantación de sus procesos de administración del conocimiento, ajustándolo a medida que este se planea y se desarrolla conforme las características propias de la organización.

Viracachá (2012) en su tesis sobre el diseño de un sistema de gestión del conocimiento para el sistema de bibliotecas de la universidad de los andes en la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) - Bogotá. Consideró como objetivo primordial de estudio diseñar un sistema de gestión del conocimiento en el que todos los colaboradores del sistema de bibliotecas de la universidad de los andes, puedan compartir y crear nuevo conocimiento, ya sea a nivel individual o grupal, lo cual permitirá incrementar la calidad de los diferentes procedimientos y aumentar el capital intelectual de la organización. La muestra fue la misma que la población compuesta por todos los trabajadores de la biblioteca de la universidad. El proyecto tomó como base el modelo de gestión de conocimiento de Nonaka y Takeuchi y fue estructurado acorde al sistema de bibliotecas.

Asimismo, siguió el modelo ADDIE (Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación y Evaluación). El instrumento utilizado fue el cuestionario. Concluyó que el conocimiento le genera ventaja competitiva, además que con una adecuada implementación y adopción del Sistema de Gestión del Conocimiento por parte de todos los funcionarios, se podrá contar también con aquel conocimiento tácito que es posible transferir, el cual será un apoyo invaluable en la realización de los diferentes procedimientos, porque va a estar basado en las vivencias.

Ramírez (2011) a fin de optar el grado de Doctor en Administración en Madrid, elaboró un estudio considerando la influencia de las tácticas políticas y el compromiso de los empleados hacia la empresa en la etapa de aprendizaje organizativo. Consideró como objetivo primordial de estudio descubrir cuáles son los rasgos de las tácticas políticas y la forma como afectan el aprendizaje y el compromiso con la empresa. Se tomó como patrón del compromiso organizacional el de los autores Meyer y Allen. De diseño no experimental. La muestra fue la misma que la población quedando compuesta por 134 empleados y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Concluyó que la transmisión del aprendizaje a la acción implica que la persona sea dueño del conocimiento, pero dicha acción debe tener sentido en su argumento. El resultado que el compromiso afecta de manera positiva en la percepción de los resultados, no demuestra que también pueda ser extensivo a otra sección industrial. Recomendó conseguir que el compromiso y el aprendizaje no solo sean actitudes sino que sean conductas concretas.

Reyes (2009) en su tesis doctoral sobre el impacto del compromiso organizacional en la administración del conocimiento y capital intelectual sustentada en la universidad Autónoma de Nuevo León, México, planteó como objetivo principal analizar el impacto que ejerce el compromiso organizacional en la administración del conocimiento y la formación de capital intelectual de las empresas a través de un modelo que permite mejorar la administración de recursos humanos en las empresas para lograr una mejor generación de la riqueza. Para ello utilizó cuatro técnicas de investigación: Exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativo, apoyándose en la metodología de Likert.

El instrumento utilizado para la recolección de la información fue la encuesta y concluyó que el compromiso organizacional tiene un impacto importante y altamente significativo en los componentes del capital intelectual y la administración del conocimiento.

Arceo (2009) presentó su tesis de maestría cuyo objetivo fue establecer el efecto de la gestión del conocimiento y las tecnologías de información sobre la innovación, específicamente en las pyme ubicadas en Cataluña pertenecientes al ámbito agroalimentario. El diseño de la investigación fue descriptivo. Su población estuvo compuesta 400 unidades de análisis y utilizó una muestra empírica de 68 cuestionarios vía correo electrónico, y concluyó: (a) El entorno económico actual no presenta nuevas condiciones; no obstante, en el presente estudio se debe prestar especial atención a las tecnologías de la información de las PYME y también al conocimiento ya que son factores productivos relevantes, es indudable el papel trascendental en la determinación estratégica de la compañía, (b) No obstante al apogeo de implantar la gestión del conocimiento realizando previamente una reestructuración de la organización y adquirir apropiadas tecnologías de la información, no parece ser el caso de las PYME evaluadas. Según la percepción de las empresas encuestadas, no representa una necesidad primordial el implementar o mejorar adecuados programas en el interior de las entidades, (c) Empero, los estudios teóricos muestran que resulta útil y efectivo el uso de la -tecnología de la información para el establecimiento de una apropiada gestión del conocimiento, el estudio empírico revela que son escasas las entidades que utilizan tecnologías de la información para el desarrollo de la gestión de conocimiento implementada (informales en su mayoría), y (d) El aprovechamiento de las nuevas tecnologías de información en las actividades de gestión del conocimiento resulta muy importante para el logro exitoso de la gestión del conocimiento. Las tecnologías de la información por sí mismas no conllevan al logro de la gestión del conocimiento sin que estas no se hayan considerado en los procesos de gestión del conocimiento.

García I. (2006) en el Boletín de Información, 294, 27-34. Madrid: CESEDEN - gestión del conocimiento y fidelización de la tropa y marinería profesional en las Fuerzas Armadas Españolas. Consideró como objetivo principal evaluar la aplicación de los principios metodológicos de la gestión de aprendizaje organizacional y la gestión del conocimiento para el cumplimiento de los objetivos de fidelización de la tropa profesional de las fuerzas armadas españolas. El ámbito del estudio comprendió a todas las instituciones armadas tutelares de España. Entre una de sus principales conclusiones fue que en los modelos sobre la gestión del conocimiento, se debe enfatizar en no inadvertir al componente afectivo emocional, incidiendo en las fases de reclutamiento, diseño de puestos, asignación de responsabilidades, funciones y tareas. Así como, en el establecimiento de las competencias requeridas, sobre el sistema de evaluación, retribución y métodos de estimulación. La aplicación de estos principios metodológicos de la gestión del aprendizaje organizacional y la gestión del conocimiento, debe revertirse en cumplimiento de los objetivos de fidelización de la tropa profesional.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Saldaña y Cornejo (2017) en su tesis sobre la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la universidad Peruana Unión, Lima, 2016 cuyo objetivo fue determinar si existe relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión. La investigación se basó en una población de 1180 colaboradores, la muestra utilizada fue de 280 colaboradores. Utilizó el Utilizo el cuestionario tipo Likert. El estudio es de tipo descriptivo y correlacional de diseño no experimental. Concluye en que existe una correlación positiva significativa débil $r=0.276$ entre el compromiso organizacional afectivo y el desempeño laboral. $r=0.276$ entre continuidad y desempeño. $r=0.382$ entre el normativo y desempeño. Demostró que existe una correlación positiva significativa débil $r=0.354$ entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral. Ante este escenario las variables afectiva, continuo y normativo, a pesar de tener niveles de significancia baja juegan un papel relevante en el desempeño laboral, que en conjunto permiten que el desempeño laboral sea productivo y de calidad.

Valenzuela (2015) realizó un estudio de investigación para obtener el grado de magister en la universidad de San Martín de Porres, la misma que tuvo como objetivo sustentar la importancia del uso de un sistema de gestión del conocimiento base para optimizar los servicios y las inversiones que realiza el Banco de la Nación. El diseño utilizado fue el método científico tecnológico. La población y la muestra utilizada se basó en la técnica de prueba de hipótesis por el juicio de expertos que estableció como población o universo del problema al conjunto total de expertos en sistemas de gestión del conocimiento, el muestreo fue no probabilístico, y concluyó: (a) El modelo propuesto tiene la validez para formar parte de un nuevo esquema de estrategia competitiva, en un entorno de crecimiento acelerado y de una modernización de la organización a partir del año 2006, (b) Se cuenta con un margen de 95% de confianza estadística, para que el banco pueda utilizar un modelo propuesto, las diferencias identificadas, en términos de indicadores de desempeño como son eficacia, eficiencia, economía, servicio y costo, benefician al nuevo modelo propuesto, y (c) De implementarse este modelo el próximo quinquenio en diferentes escenarios de negocios del país y del sistema financiero, tendrán una significativa mejora para el Banco de la Nación.

Montoya (2014) sustentó su estudio de investigación en la universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, la cual tuvo como objetivo validar el nivel de compromiso organizacional de los autores Meyer y Allen, en trabajadores de un Contact Center. El tipo de estudio utilizado fue básico. El estudio abarcó 803 servidores y la muestra seleccionada fue de 642 servidores de un Contact Center y concluyó: (a) La correlación de las dos pruebas aplicadas permite apreciar que concurre en el compromiso organizacional una notable existencia satisfacción laboral. Comprobándose que ante la mayor presencia de servidores satisfechos es mayor el nivel de compromiso organizacional, (b) Al correlacionar la validez convergente entre la escala del compromiso organizacional y la encuesta de la satisfacción laboral, evidencio la confianza respecto a las pruebas realizadas, c) Sobre las correspondencias con el compromiso fue mayor el record de continuidad en las empresas, resultando que a menor record de permanencia, entre un mes a un año, de un servidor, el compromiso es mayor, igualmente

sucede con aquellos que tienen más de 10 años de permanencia, d) En la determinación del compromiso afectivo-normativo y de continuidad, no existen diferencias significativas debido al género, e) Respecto al estado civil la diferencia es significativa, al comprobarse que las personas solteras presentan un menor compromiso organizacional, f) El compromiso afectivo desde el enfoque normativo se concibe como la parte emocional en la que existe la presencia de un sentimiento de obligación al continuar trabajando en la organización.

Cutipa (2014) presentó su tesis para el grado de magister en administración sobre el clima y compromiso organizacional por parte de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, en el año 2014-I. Su objetivo fue determinar la relación entre estas dos variables. Utilizó el patrón del compromiso organizacional de los autores Meyer y Allen. Constó una población de 320 trabajadores y su muestra fue de 113 trabajadores. Concluyó que si hay una relación positiva y significativa entre el clima y compromiso organizacional y a medida que mejora el clima también igual sucede en el compromiso, y sostiene que se debe mejorar los niveles de comunicación, involucramiento, realización personal, supervisión y condiciones laborales y para ello se debe establecer estrategias que se cumplirán en un plazo.

Talledo (2013) sustentó en la universidad de Piura una investigación de cuyo objetivo fue el presentar un modelo para gestionar el conocimiento que forme parte de la planificación estratégica en los organismos del estado, como son los ministerios y gobiernos regionales de nuestro país. El tipo de estudio fue básico, trabajó con una muestra de 11 instituciones públicas entre ministerios y gobiernos regionales, y concluyó en lo siguiente: (a) La gestión de conocimiento, además, permitirá uniformizar definiciones y conceptos sobre la planificación del Perú, por ser un aspecto al cual no se le brinda la real importancia por falta de desarrollo de capacidades, (b) Al implementarse la gestión del conocimiento los sistemas del estado, tendrán cada vez mayor nivel de interconexión, optimizándose tanto los recursos y mejorando la transparencia en la gestión, permitiendo una mayor visibilidad y dinamismo en el entorno público, (c) La gestión de conocimiento es parte importante y decisiva de la política de modernización del estado debido a que ello posibilita intercambiar el conocimiento

disponible necesario en la gestión, posibilita también identificar y analizar el conocimiento, d) La gestión de conocimiento no se encuentra dirigido a cada entidad del estado de manera particular porque busca su capitalización al conjunto de entidades del estado haciendo utilizándolo como vía la sistematización e intercambio de experiencias a nivel interinstitucional y e) La gestión de conocimiento permitirá la sinergia y aporta a la capacidad de respuesta de los individuos afrontando dificultades y retos en un ambiente de cambios constantes, f) La gestión del conocimiento representa un intangible el cual generará una ventaja competitiva y permitirá servir eficazmente al usuario.

Vilca (2013) realizó una investigación para establecer un modelo base para que las compañías peruanas dedicadas a las actividades operativas para que implementen la gestión del conocimiento, sustentada en la universidad de Piura. El tipo de estudio fue básico, y concluyó: (a) Definir los activos intangibles en una entidad, resulta esencial para establecer y cuantificar los que resulten estratégicos y que por lo tanto merecen ser gestionados por la organización, (b) Definir los recursos intangibles revelara cuál es su raíz, quien lo tiene y que los diferencia frente a los activos tangibles, (c) El capital intangible se concentra en conjuntos lo cual permite realizar una mejor gestión sobre cada uno, (d) La herramienta IC-PHVA de gestión del conocimiento, consiste en renovar las best practices a fin de poner en funcionamiento la labor de administrar aquellos bienes intangibles en favor de la entidad. Queda demostrado que el modelo es válido y practico. El ciclo PHVA de mejora continua es una herramienta de gestión.

Zamora (2009) en la revista Latinoamericana de Psicología, vol. 41, núm. 3, 2009, pp.445-460. Universitaria Konrad Lorenz Bogotá Colombia, utilizando el modelo multidimensional propuesto por Allen y Meyer (1990, 1993) y Mallen y Smith (1993), entre sus principales conclusiones establece que existe una relación positiva entre el componente de continuidad y la apreciación del estatus inherente al cargo desempeñado, los pagos en dinero, estabilidad económica al tener un empleo seguro, haciendo referencia a que este tipo de compromiso se presenta porque los servidores entienden que ellos hicieron muchas inversiones en la organización o porque observan que comparativamente es mejor la actual que las posibilidades del mercado. El autor opina que el aspecto salarial se

convierte en uno de los principales beneficios a tomar en cuenta de parte del trabajador.

1.2. Fundamentación técnica científica humanística

1.2.1. Compromiso organizacional

Robbins (2009) definió que el compromiso organizacional es el nivel en el que un trabajador se compenetra con su institución y sus metas, con el deseo de seguir perteneciendo a ella. Por ende, el compenetrarse con el trabajo lo identifica y lo compromete con una labor específica, mientras que el compromiso organizacional representa la identificación del trabajador con su empresa que lo empleó. (p. 79)

Díaz y Montalbán (2002) manifestaron que la compenetración psicológica de un individuo con la institución en la que labora representa el compromiso organizacional. Por lo que, ambos autores determinaron la motivación que posee el individuo para trabajar en la organización. (p. 122)

Meyer y Allen (1997) los autores establecen en su investigación que el compromiso organizacional es un “estado psicológico que identifica la dependencia entre un individuo y una organización” (p. 11). El autor subraya que lo que esperan las partes resultan ser individuales, muy propias, disímiles y vastas que pocas veces pueden ser mencionados en una relación formal y legal.

Mathieu y Zajac (1990) citado en Meyer y Allen (1997) argumentó que el compromiso es “vínculo o lazo del individuo con la organización” (p. 72). Es así que el autor determinó el grado que una persona se identifica con una organización con sus objetivos e intereses de la organización manteniendo una relación muy profesional con la organización.

Steers (1977) precisó que la fuerza concerniente de identificación y de involucramiento de los trabajadores con una institución representa el nivel de compromiso con la organización (p. 15). Asimismo, el autor indicó que el individuo se vincula emocionalmente con la empresa.

Porter, Steers, Mowday y Boulain (1974) consideraron que el compromiso con la organización significa creer en sus metas y en sus valores, aceptar y tener la voluntad de realizar un significativo esfuerzo en la búsqueda de su beneficio para permanecer siendo parte de la organización (p. 21). En opinión del autor consideró su voluntad de participar en el cumplimiento de objetivos que posee la organización y así mantener tu permanencia en el tiempo.

Dimensiones del compromiso organizacional

Meyer y Allen (1997) explicaron que “la naturaleza del compromiso organizacional consideran el componente afectivo, componente continuidad y componente normativo” (p. 51). En ese sentido para la presente investigación ésta clasificación que realiza el autor se convierten en dimensiones.

Dimensión 1: Componente afectivo

Robbins (2004) señaló que la confianza por identificación se obtiene con el logro de experiencias positivas de un tiempo largo y prudencial, y se encuentra en un nivel superior de confianza que posibilita que los agentes se representen entre ellos y se sustituyan en transacciones con los demás. (p. 35)

Meyer y Allen (1991) sostuvieron acerca del compromiso afectivo que representa los vínculos de tipo emocional que los individuos establecen con la entidad (p. 52). Para los autores refleja la inclinación emocional y estima al apreciar la satisfacción de sus necesidades (sobre todo las psicológicas) y esperanzas en la cual disfrutaban su continuidad en la empresa.

Para el autor existe una conexión emocional entre las partes involucradas afectivamente.

Dimensión 2: Componente de continuidad

Meyer y Allen (1997) indicaron que en el componente de continuidad intervienen dos aspectos muy importantes como son las inversiones y las alternativas. Con

respecto a las inversiones, los autores manifestaron que los trabajadores propenderán a apreciar su tiempo y dedicación que les significó haber alcanzado sus habilidades y destrezas, así como el grado de afectación que por el traslado a una nueva organización (p. 66). Por lo que ambos autores consideraron como parte de una inversión los gastos que asumirá el trabajador porque tendría que movilizarse con su familia y que ésta se adapte en su nuevo ambiente de trabajo y lugar, como la consecuencia del cambio de un empleo laboral.

Whitener y Waltz (1993) citado en Allen y Meyer (1997), identificaron que el componente de continuidad, la valoración del estatus inherente al cargo desempeñado y los beneficios y estabilidad económicos ganados por tener un empleo seguro, generan una relación positiva (p. 38). Los autores muestran los beneficios que poseen los trabajadores con un trabajo estable sin tener la preocupación de renovar el contrato y además tener las posibilidades de seguir ascendiendo en la organización.

Rusbult y Farrel (1983) relacionaron la continuidad con la antigüedad laboral, en ese sentido, establecieron que a mayor antigüedad laboral más grande se hace la inversión, en consecuencia, a mayor inversión los costos de romper el vínculo laboral se incrementa. En conclusión el compromiso calculador se hace más fuerte (p. 44). Por tanto, en opinión de los autores, para un trabajador antiguo que mantiene un fuerte vínculo laboral con su organización difícilmente cambiará de organización por el mismo hecho de los gastos y adaptación que asumiría.

Por otra parte un individuo puede reflexionar y analizar las diferentes ofertas de empleo que les propusieron anteriormente, las implicancias que esto pueden presentarse con sus familias, características específicas del mercado laboral en la actualidad y en el futuro, como también los indicadores que miden el nivel de desempleo y las condiciones generales en el ámbito económico. Tal como lo mencionaron los autores Meyer y Allen (1997) a medida que los trabajadores consideren que cuentan con mayores alternativas laborales, su compromiso de continuidad disminuye (p. 55).

El tener en cuenta las inversiones y alternativas es importante, empero

estas no repercutirán en el compromiso organizacional si es que el servidor no asume plena conciencia de ellas, valorándolas. Es necesario hacer una comparación considerando que posee, que puede y que pierde si se retira de la entidad.

Dimensión 3: Componente normativo

Este componente cuenta con escasas evidencias empíricas que sustente sus fundamentos teóricos, tal como lo mencionó el autor Wiener (1982) citado en Meyer y Allen (1997) que consideran que son procesos que se desarrollan como un patrón o modelaje, como un sistema de recompensas y castigos, y otros condicionantes que se aprenden en las diferentes actuaciones que se van presentando entre los individuos en sus centros laborales, en consecuencia el individuo aprende lo que en ese entorno se considera correcto. (p. 77)

Robinson, Kratz y Roseau (1994) citados en Meyer y Allen (1997), señalaron que existe un contrato psicológico tácito que genera responsabilidad para que el individuo se involucre de manera normativa al establecer obligaciones entre él y su empresa, este contrato es considerado importante y debe ser respetado. Concluye cuando se considere que se cumplió o por inobservancia de alguna de las partes.

Meyer y Allen (1991) señalaron que cuando un trabajador se siente en deuda con su organización porque fue beneficiado o recompensado con una oportunidad, su lealtad se incrementa con la organización. (p. 55)

El compromiso normativo constituye una obligación de orden moral o normas que son aceptadas de manera libre y voluntaria por aquellas personas que consideran que deben hacer por lealtad lo que se debe, el mismo que representa una emoción de afirmación y además significa salvaguarda de los principios de la entidad. No respetar los principios mencionados crearía un sentimiento de culpabilidad al trabajador, ya que el compromiso normativo es

considerado como un deber ante la correspondencia por la entidad que en algún momento le otorgo un soporte exclusivo o le brindo en algún momento una oportunidad de mejora.

1.2.2. Gestión del conocimiento

Nonaka y Takeuchi (1995) argumentó que el gestionar conocimiento es crear el conocimiento de una organización entendiéndose como la capacidad orgánica para concebir conocimientos nuevos, que se encuentran dispersos entre los componentes de una entidad y concretarlos en productos, servicios y sistemas. Este proceso resulta vital para que las organizaciones puedan innovar (p. 63). De ésta manera el autor mencionó que el conocimiento y la experiencia adquirida deben ser trasmitidos entre todos los miembros que componen la organización afín de prevalecer los intereses de la organización.

Daft (1992) precisó que gestión del conocimiento:

Reside en el esfuerzo sistemático de identificar, organizar y permitir el acceso al capital intelectual de una organización e implantar una cultura de aprendizaje de carácter continuo y en la que se comparta el conocimiento, de tal forma que las actividades de la organización se basen en el conocimiento disponible (p.22).

Dimensiones de la gestión del conocimiento

Nonaka y Takeuchi (1999) afirmaron: “para operar con la denominada teoría de creación de conocimiento organizacional, se requiere comprender el sentido de la naturaleza del conocimiento” (p.64).

Los componentes del conocimiento son: la Epistemológica y la Ontológica.

Dimensión 1: Componente Epistemológica

Polanyi (1966) citado en Nonaka y Takeuchi (1995) indicaron:

Las discrepancias entre conocimientos tácitos y explícitos. El primero es de contexto específico, personal y no es fácil de comunicar y formalizar. El explícito se puede expresar con palabras y números a través de una comunicación formal y es posible transferirse y compartirse fácilmente, ya sea como datos, fórmulas, procedimientos cifrados o principios universales. Otra forma de expresarse es a través de un soporte físico como por ejemplo: libros, CD ROMS, imágenes, entre otros (p. 65).

Dimensión 2: Componente Ontológica

Nonaka y Takeuchi (1995) los autores manifestaron:

En esencia, los individuos crean el conocimiento. Una compañía no puede crear conocimiento sin individuos. La empresa apoya a individuos creativos o provee los contextos que necesitan para que creen conocimiento. Por tanto la creación de conocimiento organizacional se entenderá como un proceso que amplía organizacionalmente el conocimiento creado por los individuos y los requiere a fin de formar parte y unirse al gran conocimiento de la organización. Esto atraviesa niveles y fronteras intra e inter organizacionales (p. 66).

De ésta manera los autores definieron que el conocimiento adquirido por cada individuo a través del tiempo será transformada en un conocimiento grupal y para los intereses de la organización que se alimenta continuamente a través del tiempo.

1.3. Justificación

Justificación teórica

El presente trabajo de investigación busca contribuir significativamente a los temas de compromiso organizacional y la gestión del conocimiento, constituyendo su análisis una necesidad urgente y apremiante para la oficina de abastecimientos y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y para todas las organizaciones públicas camino a la modernidad, permitiéndoles

avanzar hacia un modelo de desarrollo. Este estudio aporta un flujo de conocimientos como fuente y soporte para forjar nuevos espacios destinados a la investigación, así como, nuevos modelos explicativos.

La presente investigación permite comprobar la vigencia de algunas teorías existentes y su aplicación al área de investigación, además permite confirmar la necesidad de establecer políticas corporativas del compromiso organizacional y del conocimiento, implementando metodologías propias que faciliten los procesos de un trabajo participativo orientado a la elaboración, indagación y uso de los conocimientos existentes generando nuevos conocimientos que apoyen a la resolución de los problemas.

Justificación metodológica

Esta investigación constituye un aporte más que servirá como base para posteriores investigaciones sobre el particular, además que se propone instrumentos sobre las variables, los cual son válidos y confiables, como material bibliográfico de consulta para las futuras generaciones de la comuna estudiantil de educación superior.

La metodología empleada es de tipo básica de diseño descriptivo, correlacional, de corte transeccional. La técnica de recolección de datos es encuesta y el instrumento utilizado es el cuestionario, según la escala de Rensis Likeert, desarrollado a una muestra censal de 76 servidores públicos de la oficina de abastecimientos y servicios del MIMP.

Justificación social práctica

La importancia de la presente investigación se constituye en un aporte relevante y un conocimiento adicional para las autoridades o directivos y gerentes de la organización y en especial para todos los servidores en su conjunto, porque permite conocer ampliamente las variables materia de estudio para mejorar la calidad del servicio que viene brindando el Ministerio de la

Mujer y Poblaciones Vulnerables, promoviendo el mejoramiento continuo del compromiso organizacional y de la gestión del conocimiento. Es además, una herramienta que permite implementar políticas tendientes a superar las deficiencias identificadas en los recursos humanos de las entidades públicas.

La oportunidad y factibilidad en la realización de esta investigación será de gran utilidad por los resultados que se obtengan para el diseño de la estrategia organizacional. Busca repotenciar o encontrar las fortalezas en el área para encontrar posibles o diversas soluciones que pueda beneficiar tanto a la organización como al trabajador, elemento clave del éxito de una organización.

1.4 Problema

1.4.1. Realidad problemática

En el mundo, a consecuencia de la globalización e internacionalización de las organizaciones los cambios se manifiestan de manera constante y permanente, obligándolas a adaptarse a dichos cambios y prever los riesgos emergentes. Esta forma de gestionar debe responder a una estructura organizacional coherente y con un adecuado soporte tecnológico, sin embargo, la base del éxito radica en contar con recursos humanos eficientes, comprometidos con la visión de la organización con un espíritu de compromiso y trabajo de equipo, dispuestos a asumir retos y lograr las metas y objetivos organizacionales. El contar con servidores que quieran seguir trabajando con afecto, con un compromiso sólido que acompañe de manera decidida a la organización en uno de los principales retos para las actuales entidades. Esta necesidad plantea un cuestionamiento importante al desenvolvimiento de los servidores y permite, a través de la presente investigación, demostrar la existencia de la correlación entre ambas variables, el compromiso organizacional y la gestión del conocimiento.

En los últimos años, la gestión del conocimiento ha adquirido una gran relevancia al demostrar que importantes organizaciones, sin contar con grandes recursos materiales han logrado resultados satisfactorios al obtener ventajas competitivas que la distinguen de organizaciones que cuentan con recursos

muchos mayores. Asimismo, el compromiso organizacional adquiere una importancia y relevancia fundamental debido a que los servidores que carecen de compromiso afectivo con sus organizaciones no gozan de su permanencia en el trabajo.

En los tiempos modernos, se evidencia la presencia del mundo globalizado, con la intromisión de la tecnología, informática y las organizaciones virtuales, lo que ha hecho que el pensamiento cambie y se asuma una posición firme de construcción de la sociedad del conocimiento, de la información y de experiencias valiosas que por diversos factores e imponderables no son fácilmente administrables, como cuando los servidores abandonan la organización o una organización y generan costos, tiempo, diseminación de experiencias adquiridas y retrocesos al tener que seleccionar y entrenar a nuevos servidores para que rápidamente generen nuevo conocimiento, cuestión que entrapa el conocimiento de una organización.

De igual manera, en el plano nacional, en la mayoría de las organizaciones existe una necesidad de gestionar el conocimiento en vista que se percataron que sus activos tangibles y de orden financiero por si solos no producen ventajas competitivas duraderas en el tiempo, por lo contrario revelan que las capacidades intangibles son los que si aportan un verdadero valor a las entidades cuando estas inician el trabajo en grupo. Asimismo, el compromiso organizacional constituye un concepto que cada vez viene alcanzando una mayor excelencia, tanto en instituciones públicas como también en el ámbito privado, esto como consecuencia de que las direcciones opinan que es muy importante considerar la situación en la que trabajan sus servidores, así como, el establecimiento de sistemas y procedimientos porque ello repercute en una gestión del conocimiento eficiente.

En la oficina de abastecimientos y servicios del MIMP el compromiso organizacional es un aspecto que a pesar de no habersele dado la importancia debida ni efectuado mediciones en su nivel ni evaluaciones anteriores, como debería ser para que se les motive y oriente su nivel de desempeño, este aspecto se gestiona de manera empírica sobre la base de los resultados operativos

obtenidos. Por otra parte para una efectiva gestión del conocimiento se requiere contar con políticas y mecanismos que permitan recabar los conocimientos de sus trabajadores, generando nuevos conocimientos diseminados entre los miembros de la institución, este aspecto tampoco ha sido evaluado anteriormente, el problema radica también en una falta de comunicación clara y coherente con la información que reciben para llevar a cabo sus diversas actividades.

Esta realidad problemática es una situación que ocurre de forma general en todas las organizaciones del estado. El gran reto actual de la dirección y la gestión del talento humano radican en instaurar nuevos instrumentos apropiados que a través de los mismos los servidores puedan asumir un mayor compromiso integrándose al gran proyecto de la organización y a su objetivo. A menudo existen gerentes que no comprenden a cabalidad las percepciones personales de sus servidores respecto a su compromiso organizacional y mucho menos el significado de la gestión del conocimiento, esta situación puede conducir a la formación de problemas en los niveles de indiferencia, ausentismo, lentitud, desgano, originando una baja productividad, alta rotación de personal y baja adaptación de los mismos. El trabajo cumple un rol primordial en la vida del hombre y la mujer debido a que generalmente los individuos permanecen gran tiempo del día en su centro de labores y va a depender de esa interacción para que su vida resulte placentera y alentadora, como también puede ser no grato y desalentador. Por otro lado, si una entidad carece de una gestión del conocimiento propicia, carece de ventajas en relación a otras entidades que la poseen, debido a que brindarán un mejor servicio al cliente interno como al cliente externo, y proporcionar mejor calidad de vida a su personal; ante ésta situación como una posible solución se plantea un trabajo de investigación titulado: "Compromiso organizacional y gestión del conocimiento de los servidores públicos del MIMP – Lima, 2017".

1.4.2. Problemas de investigación

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso organizacional y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables de Lima 2017?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación que existe entre componente afectivo y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables de Lima 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación que existe entre el componente continuidad y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables de Lima 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación que existe entre el componente normativo y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables de Lima 2017?

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables de Lima 2017.

1.5.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe una relación significativa entre el componente afectivo y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables de Lima 2017.

Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre el componente continuidad y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables de Lima 2017.

Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa entre el componente normativo y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables de Lima 2017.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar si existe relación entre el compromiso organizacional y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables de Lima 2017.

1.6.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar si existe relación entre el componente afectivo y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables de Lima 2017.

Objetivo específico 2

Determinar si existe relación entre el componente de continuidad y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables de Lima 2017.

Objetivo específico 3

Determinar si existe relación entre el componente normativo y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables de Lima 2017.

II. Marco metodológico

2.1 Variables

Definición conceptual de variables

El investigador Valderrama (2013) define la variable como “la característica cuantitativa o cualitativa observable inherente a cada persona, objeto o institución la cual forma parte de la población materia de estudio”. (p.157)

Las variables involucradas en el presente estudio se presentan de manera esquemática y se precisa conceptualmente a continuación.



Figura 1. Variables implicadas en la investigación: Compromiso organizacional y gestión del conocimiento

Compromiso organizacional

Robbins (2009) define el compromiso organizacional, como:

“El grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella. Por tanto, involucramiento en el trabajo significa identificarse y comprometerse con un trabajo específico, en tanto que el compromiso organizacional es la identificación del individuo con la organización que lo emplea.” (p. 79)

Gestión del Conocimiento

Para Nonaka (1995) argumenta que la gestión del conocimiento es la “creación del conocimiento organizacional, debe entenderse como la capacidad orgánica para generar nuevos conocimientos, diseminarlos entre los miembros de una organización y materializarlos en productos, servicios y sistemas. Es la clave del proceso a través del cual las firmas innovan” (p. 63).

2.2 Operacionalización de variables

Se muestra a continuación la matriz de operacionalización de las variables dividida en sus dimensiones e indicadores, a fin de facilitar la observación de características y obtención de datos materia de estudio.

Tabla 1

Operacionalización de la variable compromiso organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de valores	Niveles y rangos
Componente afectivo	Identificación Emocional	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,9, 10		- Bajo [19 - 43]
	Satisfacción de necesidades y expectativas	11, 12 13, 14 15		- Moderado [44 - 69]
	Reconocimiento del desempeño	16, 17, 18, 19		- Alto [70 - 95]
Componente de continuidad	Inversiones en formación profesional Alternativas laborales	20, 21, 22, 23, 24 25	- Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	- Bajo [9 - 20]
		26, 27, 28		- Moderado [21 - 32]
Componente normativo	Obligaciones entre empresa y colaborador Reciprocidad con la organización	29, 30 31		- Bajo [5 - 11]
		32, 33		- Moderado [12 - 18]
				- Alto [19 - 25]

Nota: La fuente fue tomada de Meyer y Allen (1997) Gestión estratégica organizacional (3a. ed.).

Tabla 2

Operacionalización de la variable gestión del conocimiento

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de valores	Niveles y rangos
Epistemológica	Socialización	1, 2, 3, 4,5, 6, 7		- Ineficiente [21 - 48]
	Externalización	8, 9, 10,11, 12		- Regular [49 - 76]
	Combinación	13,14,15,16,17		- Eficiente [77 - 105]
	Internalización	18,19,20,21	- Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	
Ontológica	Conocimiento individual	22, 23, 24, 25, 26		- Ineficiente [13 - 30]
	Conocimiento grupal	27,28,29,30		- Regular [31 - 48]
	Conocimiento organizacional	31, 32 ,33, 34		- Eficiente [49 - 65]

Nota: La fuente fue tomada de Nonaka y Takeuchi (1999) La organización creadora de conocimiento (1a. ed.).

2.3 Metodología

El método de investigación fue hipotético-deductivo. Hernández, Fernández Baptista (2014) lo definen como una aproximación que se sirve de la lógica o razonamiento deductivo, que se inicia con la teoría, y de esta se deriva la Hipótesis, que se somete a prueba (p.6).

La presente investigación corresponde al enfoque de investigación cuantitativo porque utiliza la técnica de recoger datos que permite comprobar la hipótesis, sobre la base de un análisis estadístico y una medición numérica, para establecer modelos de comportamiento y comprobar teorías.

Por otra parte, el método específico que se utiliza en el presente estudio es el método correlacional, debido a que la presente investigación plantea como objetivo determinar la naturaleza de las relaciones existentes entre las variables de estudio.

2.4 Tipo de estudio

El tipo de investigación fue básico porque se busca establecer la relación de las dos variables. Vargas (2009) mencionó que este tipo de estudio se conoce como fundamental, exacta o investigación pura, encargándose principalmente del objeto de estudio sin tener en cuenta su inmediata aplicación, sin embargo, a partir de sus resultados y hallazgos, existe la posibilidad que emerjan nuevos productos y adelantos científicos” (p.6). Conforme al autor, la búsqueda de este tipo de conocimiento es originada debido a la curiosidad, a hallar principios desconocidos, y contribuir con conocimientos: Los resultados no son sujetos de manipulación, están dirigidos a ahondar y esclarecer la información de una ciencia en una investigación.

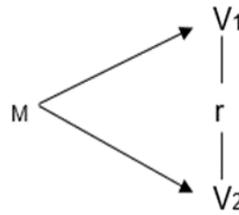
Asimismo, es observacional porque no existe intervención del investigador; los datos reflejan la evolución normal de los eventos ajenos al investigador.

Es retrospectiva, porque los datos se recogen donde el investigador no tuvo participación.

2.5. Diseño de investigación

La presente investigación fue de diseño o nivel descriptivo-correlacional, no experimental debido a que las variables no serán variadas intencionalmente y su análisis de la situación será en su estado natural es decir sin ser manipulados o alterados, el estudio se basará solo en la observación. Hernández et al. (2014) afirmaron que el diseño es transeccional correlacional o transversal porque recoge datos en un solo momento o en un tiempo único (p. 154). Nivel relacional, tipo descriptivo, debido a que el estudio tuvo como objeto medir la relación entre dos variables en un escenario específico; con la razón fundamental de conocer el comportamiento de una variable determinada tomando conocimiento del comportamiento de otras relacionadas (Hernández et al. 2010).

Teniendo en cuenta la teoría consultada, la estructura el esquema del diseño de la presente investigación, gráficamente se denota:



Dónde:

M: Simboliza la muestra de estudio

V1: Compromiso organizacional

V2: Gestión del conocimiento.

r : Señala la relación entre ambas variables de estudio.

El diseño describe y explica la información recogida en la muestra de estudio sin ser modificados o alterarlos.

2.6 Población y muestra

Población

Córdova (2012), lo define como “el grupo de unidades de observación con particularidades comunes y perceptibles” (p.21), que para el caso el número de sujetos o unidad de análisis es equivalente a 76 servidores públicos de la Oficina de Abastecimientos y Servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables-MIMP.

Según Fracica (1986) la población de estudio se conceptualiza como “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación”. (p.36)

Para el presente estudio se ha considerado a los servidores públicos de la oficina de abastecimientos y servicios de la oficina general de administración del MIMP, que hacen un total de 76 personas-unidades de análisis, de los diferentes regímenes laborales, del distrito de Lima, entre hombres y mujeres; cabe mencionar que no se establecieron criterios de exclusión en la delimitación de los

sujetos de la población, ya que todos los servidores fueron considerados como integrantes de la misma.

Tabla 3

Composición de la muestra de acuerdo a la estructura orgánica de la OAS

Área	Total	CAS	CAP	Servicios Terceros
Dirección	6	1	4	1
Adquisiciones	21	5	2	14
Servicios generales	8	6		2
Bienes adjudicados	5	4		1
Control patrimonial	6	1	2	3
Transportes	24	15	7	2
Almacén	2	1		1
Central telefónica	3	3		
Archivo	1			1
Total	76	36	15	25

Nota: La fuente fue tomada de la Oficina de abastecimientos y servicios.

Muestra

La muestra seleccionada fue de tipo censal, en vista que es del mismo tamaño de la población, llegándose a establecer este criterio considerando que el número de elementos o unidades de análisis que lo conforman es accesible, por lo que no se requirió la selección de una muestra. Está conformada por los 76 miembros que laboran en la oficina de abastecimientos y servicios de la oficina general de administración del MIMP. Para hallar el tamaño de la muestra por ser pequeña se utilizó la totalidad de la población.

El estudio tiene como unidad de análisis a los servidores que laboran en la oficina de la OAS - MIMP, quienes reúnen características comunes al buscar las mismas metas como oficina encargada de las contrataciones, por lo que se ha seleccionado a un grupo “intacto”; es decir a la totalidad de trabajadores, de allí que no se hace preciso trabajar con una muestra probabilística.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1 Técnicas

La técnica utilizada fue la encuesta. Dentro de las técnicas más recurrentes para el acopio de datos se tiene a la encuesta, que a decir de Bernal (2006) definió como “un proceso estándar que facilita la obtención de información de los sujetos de estudio perteneciente a la población o la muestra, independientemente del tamaño de esta” (p. 240).

2.7.2 Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se utilizó en el presente estudio de investigación fue el cuestionario. Elaborando 02 cuestionarios (uno por cada variable) fueron medidos con la escala de Rensis Likeert que se difundieron mediante la técnica de recolección de encuesta, dicha información permitirá recolectar datos sobre las variables compromiso organizacional y gestión del conocimiento. Cabe precisar que la encuesta fue llevada a cabo en un solo momento la cual contiene dos partes.

Ficha técnica instrumento 1

Nombre	: Cuestionario del primer variable compromiso organizacional.
Autor	: Br. María Elena Díaz Mendoza
Año	: 2017
Confiabilidad	: Alfa de Cronbach = 0,872
Lugar	: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables-MIMP
Objetivo	: Conocer los niveles de la variable compromiso organizacional en la OAS del MIMP.
Administración	: Individual
Duración	: 20 minutos
Descripción	: Se halla constituido por 33 Ítems, con cinco posibilidades de respuesta, de tipo Likeert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), y Siempre (5). Asimismo, el instrumento de validación se encuentra agrupado en tres dimensiones: componente afectivo (19 ítems), componente continuidad (9 ítems) y componente normativo (5 ítems). Con respecto al nivel y rango de puntaje establecido comprende

lo siguiente: Alto (mayor P165 o puntajes de 131 a 165), Moderado (P77 a P120), y Bajo (menor P33 o puntajes de P33 a P76).

Ficha técnica instrumento 2

Nombre	: Cuestionario de la segunda variable gestión de conocimiento.
Autor	: Br. María Elena Díaz Mendoza
Año	: 2017
Confiabilidad	: Alfa de Cronbach = 0,926
Lugar	: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables-MIMP
Objetivo	: Conocer los niveles de la variable gestión del conocimiento en la OAS del MIMP.
Administración	: Individual
Duración	: 20 minutos
Descripción	: Se halla constituido por 34 ítems, con cinco posibilidades de respuesta, de tipo Likeert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), y Siempre (5). Asimismo, el instrumento de validación se encuentra agrupado en dos dimensiones: componente epistemológica (21 ítems), y el componente ontológica (13 ítems). Con respecto al nivel y rango de puntaje establecido comprende lo siguiente: Eficiente (mayor P170 o puntajes de 124 a 170), Regular (P79 a P123), e Ineficiente (menor P34 o puntajes de P34 a P78).

2.7.3 Validación y confiabilidad de los instrumentos

Validez de los instrumentos

Los instrumentos de medición de las variables de estudio pasaron por dos procesos: validez de contenido = juicio de expertos (face validity) y confiabilidad = determinación del Índice de fiabilidad alfa de Cronbach.

La validez del contenido fue a través del juicio de expertos en el tema. Los expertos consultados fueron especialistas con grado de magister en Administración y con vasta experiencia profesional. Asimismo, los autores

Hernández et al. (2014) argumentaron que la validez es “el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir”. (p. 262)

Tabla 4

Validación de los instrumentos de recolección de datos a través de expertos

N°	Expertos	Opinión de aplicabilidad	
		Compromiso organizacional	Gestión del conocimiento
Experto 1	Mg. Walter M. Vásquez Mondragón	Aplicable	Aplicable
Experto 2	Mg. Freddy Giovanni Galdós Espinoza	Aplicable	Aplicable
Experto 3	Mg. Luis José Vigo Zamora	Aplicable	Aplicable
Experto 4	Mg. Patricia Sánchez Canessa	Aplicable	Aplicable

Nota: La fuente fue tomada del Certificado de validación (ver Apéndice C)

Confiabilidad

Hernández et al. (2014) aseveraron que la confiabilidad es el “grado en que la aplicación repetida de un instrumento de medición, a los mismos individuos u objetos, producen resultados iguales”. (p.262)

Calculo de la Confiabilidad o fiabilidad

Al respecto los autores Hernández et al. (2014) aseguraron lo siguiente:

Todos utilizan procedimientos y fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad. La mayoría oscila entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad (confiabilidad total, perfecta). Cuanto más se acerque el coeficiente a cero, mayor error habrá en la medición. (p.207)

Para determinar la fiabilidad del cuestionario se realizó una muestra piloto compuesta por 22 servidores, seguidamente los datos obtenidos fueron procesados a través del programa estadístico SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versión 22, utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach mostrando los siguientes resultados: 0,872 para el instrumento de compromiso

organizacional y 0,926 para el instrumento gestión del conocimiento, según la siguiente tabla:

Tabla 5

Índice de fiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Escala de medición de las variables de estudio	Número de elementos	Coeficiente
		Alfa de Cronbach α
Compromiso organizacional	33	0,872
Gestión del conocimiento	34	0,926

Nota: La fuente fue tomada de la base de datos del sistema IBM SPSS Statistics, análisis de confiabilidad del instrumento

Se aprecia en la tabla 5 que la variable compromiso organizacional, tiene un coeficiente de 0.872 de confiabilidad, que nos indica una fiabilidad muy alta. Por consiguiente afirmamos que el instrumento de medición de esta variable es confiable. Respecto a la variable gestión del conocimiento, el coeficiente de 0,926 de confiabilidad, indica una confiabilidad muy alta. Con lo que se concluye que el instrumento que mide esta variable es fiable.

2.8. Métodos de análisis de datos

En el desarrollo del presente estudio de investigación se realizó la recolección de la información mediante dos cuestionarios, los cuales fueron entregados a los servidores públicos que trabajan en la oficina de abastecimiento y servicios del MIMP.

Luego se procedió al levantamiento de la información para proceder con el análisis estadístico respectivo, utilizando el programa SPSS. Los datos se tabularon y presentaron en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones.

Para realizar la prueba de Hipótesis se utilizó el denominado coeficiente de correlación el cual corresponde el estadígrafo no paramétrico rho ^(p) de Spearman según las variables de estudio (variables cualitativas) con el propósito de explicar el grado de relación de la variable compromiso organizacional y gestión del conocimiento, el cual se establecerá a un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%.

Es muy importante resaltar que la interpretación de los valores de los coeficientes de correlación se realizará teniendo en cuenta la siguiente tabla:

Tabla 6

Escala de correlación según el rango de valores

Coeficiente	Tipo	Interpretación
De 0 a 0.20		Correlación prácticamente nula
De 0.21 a 0.40		Correlación baja
De 0.41 a 0.70	Positiva / relación directa	Correlación moderada
De 0.71 a 0.90		Correlación alta
De 0.91 a 1		Correlación muy alta

Nota: Adaptado de Bisquerra (2009. p.212)

III. Resultados

3.1 Descripción

3.1.1 Descripción y análisis del compromiso organizacional

Tabla 7

Distribución de porcentajes según los niveles del compromiso organizacional

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	32	42,1	42,1	42,1
	Alto	44	57,9	57,9	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los servidores públicos de la OAS-MIMP-2017

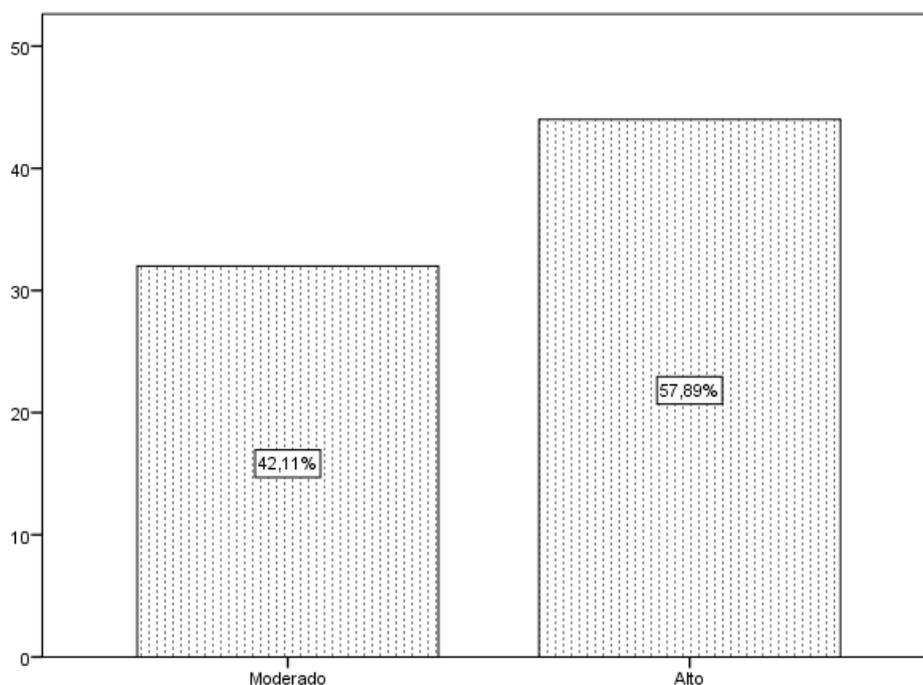


Figura 2. Distribución de los niveles de la variable compromiso organizacional

De la tabla 7 y figura 2 se aprecian que del 100% de los servidores públicos el 42.1% opinan que el compromiso organizacional es moderado, mientras que el 57.9% opinan que es alto.

3.1.2 Descripción y análisis de las dimensiones

Descripción y análisis de la dimensión componente afectivo

Tabla 8

Distribución de porcentajes según los niveles del componente afectivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,3	1,3	1,3
	Moderado	36	47,4	47,4	48,7
	Alto	39	51,3	51,3	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los servidores públicos de la OAS-MIMP 2017

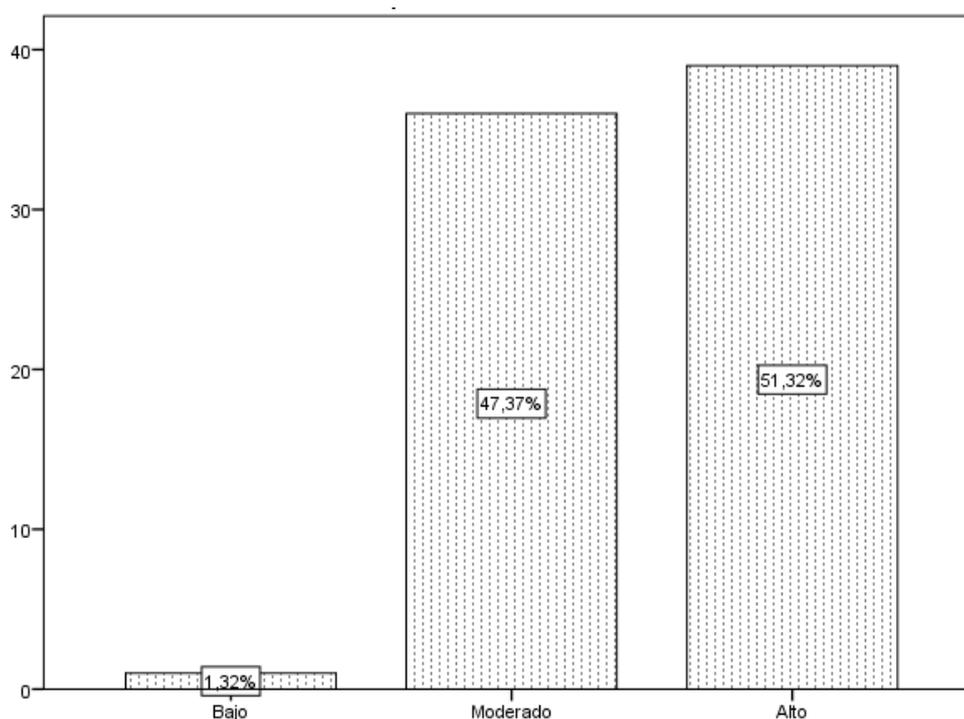


Figura 3. Distribución de los niveles de la dimensión componente afectivo

De la tabla 8 y figura 3 se aprecian que 1.3% de los servidores públicos encuestados determinaron que el componente afectivo es bajo, mientras que el 47.4% opina que es moderado, y el 51.3% considera alto.

Descripción y análisis de la dimensión componente continuidad

Tabla 9

Distribución de porcentaje según los niveles del componente continuidad

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	30	39,5	39,5	39,5
	Alto	46	60,5	60,5	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los servidores públicos de la OAS-MIMP 2017

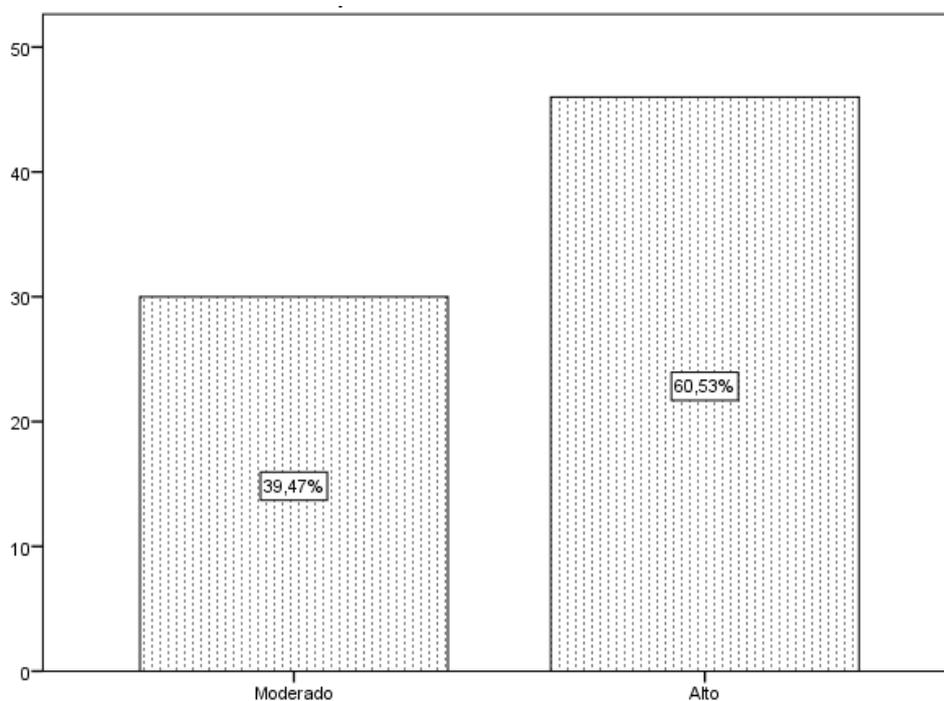


Figura 4. Distribución de los niveles de la dimensión componente continuidad

De la tabla 9 y figura 4 se aprecian que del 39.5% de los servidores públicos encuestados determinaron que el componente continuidad es moderado, mientras que el 60.5% opina que es alto.

Descripción y análisis de la dimensión componente normativo

Tabla10

Distribución de porcentajes según los niveles del componente normativo

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	7,9	7,9	7,9
	Moderado	45	59,2	59,2	67,1
	Alto	25	32,9	32,9	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los servidores públicos de la OAS-MIMP 2017

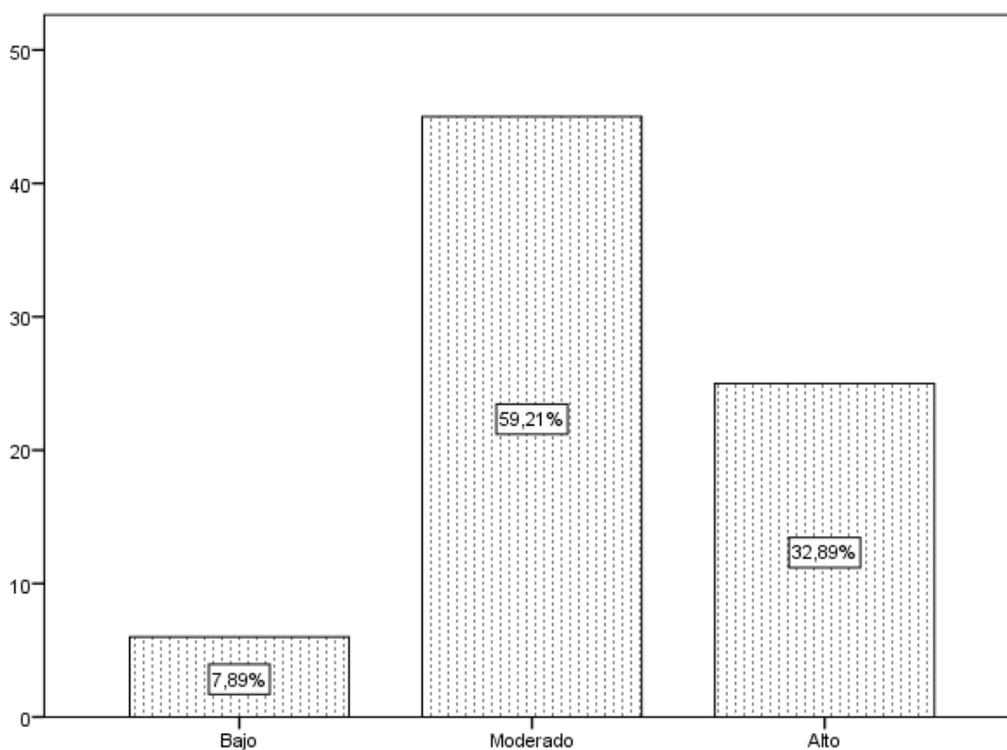


Figura 5. Distribución de los niveles de la dimensión componente normativo

De la tabla 10 y figura 5 se aprecian que del 7.9% de los servidores públicos encuestados determinaron que el componente normativo es bajo, mientras que el 59.2% considera que es moderado, y el 32.9% opina que es alto.

3.1.3 Descripción y análisis de la gestión del conocimiento

Tabla 11

Distribución de porcentajes según los niveles de gestión de conocimiento

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	34	44,7	44,7	44,7
	Eficiente	42	55,3	55,3	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los servidores públicos de la OAS-MIMP 2017

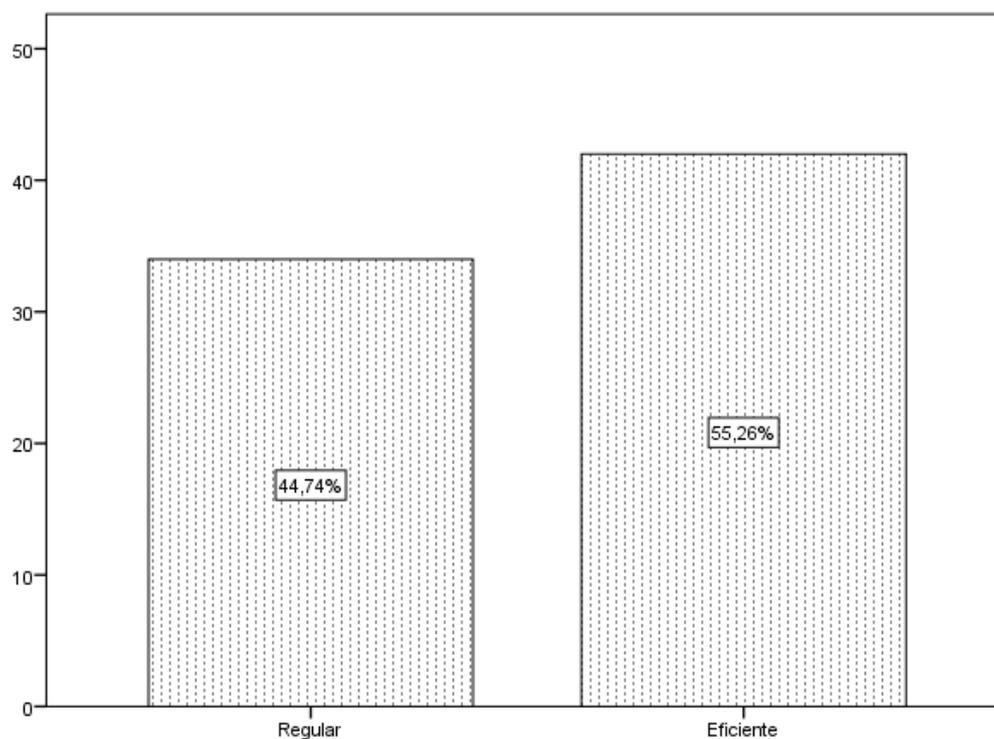


Figura 6. Distribución de los niveles de la variable gestión del conocimiento

De la tabla 11 y figura 6 se aprecian que del 44.7% de los servidores públicos encuestados determinaron que la gestión del conocimiento es regular, mientras que el 55.3% considera eficiente.

3.1.4 Descripción y análisis de las dimensiones

Descripción y análisis de la dimensión epistemológica

Tabla 12

Distribución de porcentajes según los niveles de la dimensión epistemológica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	1	1,3	1,3	1,3
	Regular	39	51,3	51,3	52,6
	Eficiente	36	47,4	47,4	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los servidores públicos de la OAS-MIMP 2017

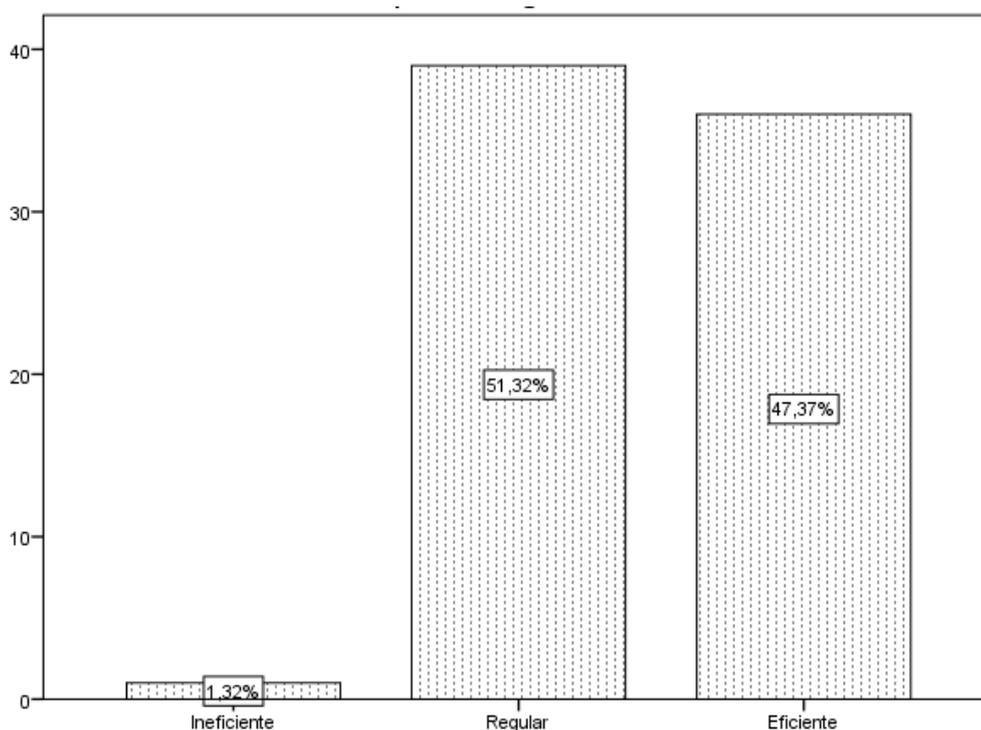


Figura 7. Distribución de los niveles de la dimensión epistemológica

De la tabla 12 y figura 7 se aprecian que del 1.3% de los servidores públicos encuestados determinaron que la dimensión epistemológica es ineficiente, mientras que el 51.3% lo considera regular y el 47.4% opina que es eficiente.

Descripción y análisis de la dimensión ontológica

Tabla 13

Distribución de porcentajes según los niveles de la dimensión ontológica

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	37	48,7	48,7	48,7
	Eficiente	39	51,3	51,3	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Nota: Encuesta realizada a los servidores públicos de la OAS-MIMP 2017

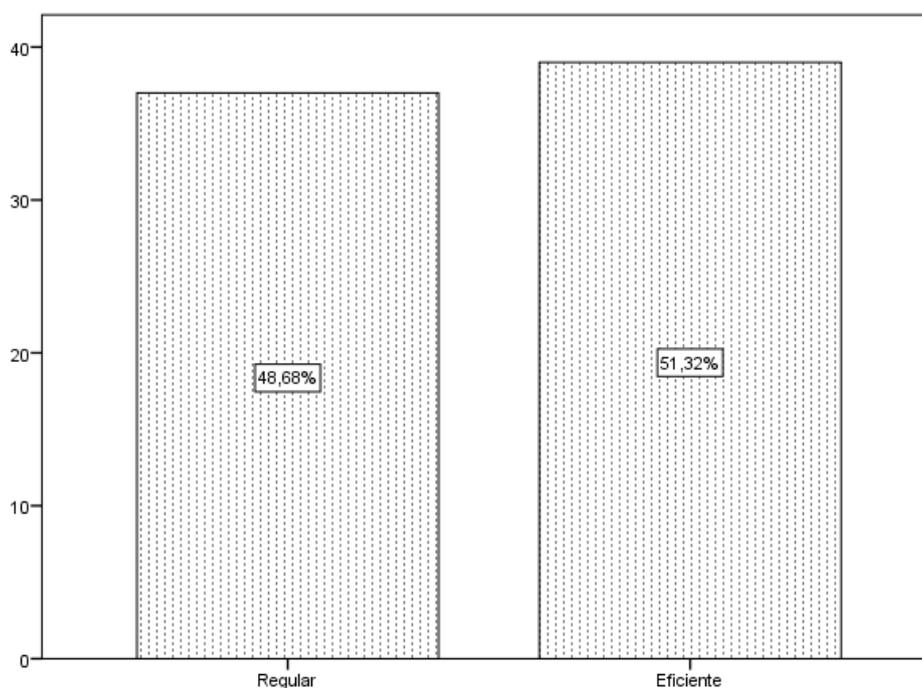


Figura 8. Distribución de los niveles de la dimensión ontológica

De la tabla 13 y figura 8 se aprecian que del 48.7% de los servidores públicos encuestados determinaron que la dimensión ontológica es regular, mientras que el 51.3% considera eficiente.

3.2 Prueba de contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimiento y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Lima, 2017.

H₁: Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimiento y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Lima, 2017.

Tabla 14

Prueba de Spearman para la hipótesis general

			Compromiso Organizacional	Gestión del Conocimiento
Rho de Spearman	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,747**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	Gestión del Conocimiento	Coefficiente de correlación	,747**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Nota; La fuente fue tomada de la base de datos (ver Apéndice F)

Al respecto, podemos observar que el nivel de significancia de la muestra es un $p=0,000$ ($\hat{<0,001$); existen evidencias suficientes para rechazar la hipótesis

nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe relación significativa entre el compromiso organizacional y la gestión del conocimiento. También se observa un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $\rho = 0.747$ que indica un grado de relación positiva alta. (Bisquerra, 2009, p.212). Es positiva porque ambas variables van en el mismo sentido.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Ho: No existe una relación significativa entre el componente afectivo y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimiento y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Lima, 2017.

H₁: Existe una relación significativa entre el componente afectivo y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimiento y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Lima, 2017.

Tabla 15

Prueba de Spearman para la hipótesis específica 1

			Componente Afectivo	Gestión del Conocimiento
Rho de Spearman	Componente	Correlación de Pearson	1	,689**
	Afectivo	Sig. (bilateral)		,000
		N		76
	Gestión del	Correlación de Pearson	,689**	1
	Conocimiento	Sig. (bilateral)	,000	
		N		76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Nota: La fuente fue tomada de la base de datos (ver Apéndice F)

Al respecto, podemos observar que el nivel de significancia de la muestra es un $p=0,000$ ($\hat{<0,001$); existen evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe relación

significativa entre el componente afectivo y la gestión del conocimiento. También se observa un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $p = 0.689$ que indica un grado de relación positiva moderada (Bisquerra, 2009, p.212).

Hipótesis Específica 2

Ho: No existe una relación significativa entre el componente continuidad y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimiento y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Lima, 2017.

H₁: Existe una relación significativa entre el componente continuidad y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimiento y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Lima, 2017.

Tabla 16

Prueba de Spearman para la hipótesis específica 2

			Componente de Continuidad	Gestión del Conocimiento
Rho de Spearman	Componente de Continuidad	Coeficiente de correlación	1,000	,524**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	Gestión del Conocimiento	Coeficiente de correlación	,524**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: La fuente fue tomada de la base de datos (ver Apéndice F)

Al respecto, podemos observar que el nivel de significancia de la muestra es un $p=0,000$ ($\hat{<0,001$); existen evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe relación entre el componente de continuidad y la gestión del conocimiento. También se observa un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $p = 0.524$ que indica un grado de relación positiva moderada. (Bisquerra, 2009, p.212).

Hipótesis Específica 3

Ho: No existe una relación significativa entre el componente normativo y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimiento y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Lima, 2017.

H₁: Existe una relación significativa entre el componente normativo y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimiento y servicios del MIMP - Lima, 2017.

Tabla 17

Prueba de Spearman para la hipótesis específica 3

			Componente Normativo	Gestión del Conocimiento
Rho de Spearman	Componente Normativo	Coeficiente de correlación	1,000	,554**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	Gestión del Conocimiento	Coeficiente de correlación	,554**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: La fuente fue tomada de la base de datos (Ver Apéndice F)

Al respecto, podemos observar que el nivel de significancia de la muestra es un $p=0,000$ ($\hat{<0,001$); existen evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe relación entre el componente normativo y la gestión del conocimiento. También se observa un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $p = 0.554$ que indica un grado de relación positiva moderada (Bisquerra, 2009, p.212).

IV. Discusión de resultados

De acuerdo a la hipótesis general planteada en el presente trabajo de investigación existe una relación directa positiva considerable ($Rho=0.747$) y significativa ($p=0.000 < 0.001$) entre el compromiso organizacional y la gestión del conocimiento en la oficina de abastecimiento y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Al respecto se destaca que un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $p= 0.747$ indica una relación positiva alta.

La teoría académica al respecto señala que la interpretación del coeficiente Rho de Spearman concuerda en valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal. Es positiva porque ambas variables van en un mismo sentido.

En conclusión, a mayor nivel de compromiso organizacional de los individuos, existe una mejor administración o gestión del conocimiento y por consecuencia el crecimiento del capital intelectual. Estas conclusiones son coherentes con aquellas identificadas por Reyes (2009), quien en su tesis doctoral sustentada en la universidad Autónoma de Nuevo León, México, concluye que el compromiso organizacional tiene un impacto importante y altamente significativo en los componentes del capital intelectual y la administración del conocimiento. Asimismo, en el caso de Pérez (2013) en su tesis denominada “Relación del Grado de Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en profesionales de la salud de un Hospital Público”, concluye que los profesionales de la salud presentaron un alto compromiso organizacional, lo que impacta positivamente en el desempeño laboral.

En alusión a la primera hipótesis específica, existe una relación significativa entre el componente afectivo y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimiento y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. La prueba realizada permite observar que el nivel de significancia de la muestra es un $p=0,000$ ($\hat{<}0,001$); los resultados muestran evidencias suficientes y competentes para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe relación significativa entre el componente afectivo y la gestión del conocimiento. También nos permite

observar un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $\rho = 0.689$ que indica una relación positiva moderada (Bisquerra, 2009, p.212).

Estos resultados son coherentes con los hallados por García (2006) quien manifiesta que en los modelos sobre la gestión del conocimiento se debe enfatizar en no advertir al componente afectivo emocional, incidiendo en las fases de reclutamiento, diseño de puestos, asignación de responsabilidades, funciones y tareas. Así como, en el establecimiento de las competencias requeridas, sobre el sistema de evaluación, retribución y métodos de estimulación. La aplicación de estos principios metodológicos respecto a la fidelización de la tropa profesional (componente afectivo emocional) debe revertirse positivamente en la gestión del aprendizaje organizacional y la gestión del conocimiento.

La segunda hipótesis específica, revela que existe una relación significativa entre el componente continuidad y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimiento y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Al practicarse la prueba de Spearman, podemos observar que el nivel de significancia de la muestra es un $p=0,000$ ($\hat{<0,001$); esta evidencia nos permite aceptar que la hipótesis alterna revela la existencia de una relación entre el componente continuidad y la gestión del conocimiento. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman $\rho = 0.524$ indica un grado de relación positiva moderada (Bisquerra, 2009, p.212).

Estos resultados guardan similitud a los identificados por Meyer y Allen (1991) que hallaron una relación positiva entre el componente de continuidad y la apreciación del estatus inherente al cargo desempeñado, los pagos en dinero, estabilidad económica al tener un empleo seguro. Zamora (2009) hace referencia a que este tipo de compromiso se presenta porque los servidores entienden que ellos hicieron muchas inversiones en la organización o porque observan que comparativamente es mejor la actual, que las posibilidades del mercado. A decir del autor, el aspecto salarial se convierte en uno de los principales beneficios a tomar en cuenta de parte del trabajador.

Y en relación a la tercera hipótesis específica, se observa que existe una relación significativa entre el componente normativo y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimiento y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, esta apreciación se basa en las evidencias que resultan suficientes para aceptar la hipótesis alterna, que determina la existencia de una relación entre el componente normativo y la gestión del conocimiento. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman $\rho = 0.554$ muestra una relación positiva moderada (Bisquerra, 2009, p.212).

Estos resultados son corroborados por Saldaña y Cornejo (2017) que en su Tesis denominada “Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2016” considera que el compromiso organizacional normativo y el desempeño laboral tiene un nivel significativo positivo, siendo una de las variables más altas en relación a las otras variables que utilizó en su trabajo de investigación. Agrega que se torna significativa e importante para los intereses de la universidad, toda vez que el colaborador inspira pertenencia y lealtad en sus actividades laborales y con la institución.

El compromiso organizacional normativo del personal empleado de la Universidad Peruana Unión, evidencia sus orígenes en la formación del valor de lealtad desde su niñez, su adolescencia, juventud e inclusive en sus primeras experiencias laborales. Esto explica porque el colaborador está arraigado trabajar en la universidad y ser leal a ella.

V. Conclusiones

El objetivo principal de la presente investigación es determinar si existe relación entre las variables compromiso organizacional y la gestión del conocimiento, el estudio se realizó sobre la base de la literatura disponible y fue contrastada con la realidad de los servidores públicos de la oficina de abastecimiento y servicio - OAS del MIMP de Lima 2017. Al término de la investigación se llega a las siguientes conclusiones:

- Primero: Se demuestra que si existe relación entre el compromiso organizacional y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimiento y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP, siendo esta relación significativa ($p=0.000 < 0.05$) y una correlación positiva alta ($Rho=0.747$).
- Segundo: Respecto al primer objetivo específico, demuestra que si existe una relación significativa ($p=0.000 < 0.05$) y una correlación directa positiva moderada ($Rho=0.689$) y entre el componente afectivo y la gestión del conocimiento en la oficina de abastecimiento y servicios del MIMP.
- Tercero: En relación al segundo objetivo específico, demuestra que si existe una relación significativa ($p=0.000 < 0.05$) y una correlación directa positiva moderada ($Rho=0.524$) entre el componente de continuidad y la gestión del conocimiento en la oficina de abastecimiento y servicios del MIMP.
- Cuarto: Respecto al tercer objetivo específico, demuestra que si existe una relación significativa ($p=0.000 < 0.05$) y una correlación directa positiva moderada ($Rho=0.554$) y entre el componente normativo y la gestión del conocimiento en la oficina de abastecimiento y servicios del MIMP.

Los resultados se encuentran abiertos a discusión académica para profundizar la comprensión de los conceptos de compromiso organizacional y gestión del conocimiento y se constituyan en aporte de futuras investigaciones.

VI. Recomendaciones

Entre las recomendaciones más importantes tenemos las siguientes:

- Primero: A los representantes de la Alta Dirección del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, se les recomienda alentar el compromiso organizacional de los servidores a través de diversos mecanismos y beneficios que incrementen o mantengan el nivel de compromiso que se verá reflejada en una mejora en la calidad del servicio, adoptar como política institucional el sistema de gestión de conocimiento acorde a las necesidades vigentes y alineadas a la visión, estrategias y objetivos del área encargada de las contrataciones-OAS y de la institución.
- Segundo: Al Director de la oficina de abastecimiento y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, implementar indicadores para gestionar los aspectos relacionados al compromiso organizacional y gestión del conocimiento, sobre los resultados obtenidos adoptar planes de acción en aquellos que no alcancen las metas planteadas y preparar también planes de mantenimiento para aquellos resultados que se encuentran dentro de los límites esperados en la búsqueda de mantenerlos y mejorarlos. Asimismo, nombrar un responsable para monitorear permanentemente y que se comunique periódicamente sobre los resultados obtenidos.
- Tercero: A las Autoridades se les sugiere generar una firme voluntad de decisión para ejecutar planes y mantener la continuidad de un efectivo nivel de compromiso organizacional lo que mejorará la gestión del conocimiento al interior de la OAS, con el objetivo de alcanzar la satisfacción de las necesidades del cliente interno y externo.
- Cuarto: A la Alta Dirección, evaluar la posibilidad de adquirir tecnología para gestionar el conocimiento como herramienta fundamental para una óptima administración con la cual se adquiriera nuevo conocimiento. La herramienta debe ser adecuadamente elegida y contar con la debida accesibilidad de los servidores públicos de la OAS.

VII. Referencias

- Arambarri (2012). Metodología para evaluar la gestión del conocimiento dinámico por procesos soportada en la tecnología de información y comunicación en un ambiente colaborativo de trabajo (Tesis de Doctorado). Universidad de Málaga. España.
- Arceo (2009). El impacto de la gestión del conocimiento y las tecnologías de información en la innovación: un estudio en las pyme del sector agroalimentario de Cataluña (Tesis de Maestría). Universitat politècnica de Catalunya. Barcelona - España.
- Crespo (2016). El clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis, Potosí (Tesis de Maestría). Universidad de Autónoma de San Luis- Potosí. Bolivia.
- Cutipa (2014). Clima y compromiso organizacional de los trabajadores empleados de la universidad peruana unión filial Juliaca, durante el periodo 2014-1 (Tesis de Maestría). Universidad Peruana Unión, Lima -Perú.
- Daft (1992). Management, Orlando, Fort Worth. TX, en R.P. uit Beijerse.
- Díaz y Montalbán (2002). El individuo como unidad de análisis: la influencia de los valores, percepciones y actitudes en el comportamiento laboral. Barcelona. Editorial UOC.
- García I. (2006). Gestión del conocimiento y fidelización de la tropa y marinería profesional en la Fuerzas Armadas Españolas, Boletín de Información CESEDEN, Nro. 294 pág. 27-34. España.
- Mathieu y Zajac (1990) A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment, Psychological Bulletin, vol.108, Nro.2.
- Meyer y Allen (1991). Meyer, J. & Allen, N. (1991).A three-component conceptualization of organizational commitment. Human Resources Management Review.
- Meyer y Allen (1997). Commitment in the Workplace: Theory, Research and Application. EE.UU: Sage Publications.

- Montoya (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center (Tesis de Maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima-Perú.
- Nonaka y Takeuchi (1995). La organización creadora del conocimiento. Editorial Oxford University Press. México.
- Nonaka y Takeuchi (1999). La organización creadora del conocimiento. Editorial Oxford University Press. México.
- Pérez (2013). Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital Ciudad Victoria-Tamaulipas (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León. México.
- Polanyi (1966). Human Knowledge. Chicago: The University of Chicago Press.
- Porter, Steers, Mowday y Boulain (1974). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*.
- Ramírez (2011). La influencia de las tácticas políticas y el compromiso de los empleados hacia la empresa en el aprendizaje organizativo: propuesta y aplicación de un modelo de mejora basado en el conocimiento para la pequeña y mediana empresa en el sector del calzado en México (Tesis de Doctorado). Universidad autónoma de Madrid. España.
- Reyes (2009). Impacto del compromiso organizacional en la administración del conocimiento y capital intelectual de las empresas. (Tesis de Doctorado). Universidad Autónoma de Nuevo León. México.
- Robbins (2009). Compromiso organizacional. México. Editorial Pearson Educación.
- Robinson, Kratz y Roseau (1994). Changing obligations and the psychological contract: A longitudinal study', *Academy of Management Journal*.
- Rusbult y Farrel (1983). A longitudinal test of the investment model: The impact on job satisfaction, job commitment, and turnover of variations in rewards, costs, alternatives, and investments. *Journal of Applied Psychology*.

- Saldaña y Cornejo (2017). Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal empleado de la universidad Peruana Unión, Lima, 2016. Universidad Peruana Unión. Lima-Perú.
- Steers (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment.
- Talledo (2013). Modelo de gestión del conocimiento para la planificación estratégica en los ministerios y gobiernos regionales en el Perú (Tesis de Maestría). Universidad de Piura-Perú.
- Valenzuela (2015). Importancia del uso de un sistema de gestión del conocimiento base para optimizar los servicios y las inversiones que realiza el Banco de la Nación (Tesis de Maestría). Universidad de San Martín de Porres. Lima-Perú.
- Vilca (2013). Modelo base para la gestión del conocimiento de empresas peruanas que realicen actividades operativas (Tesis de Maestría). Universidad de Piura-Perú.
- Viracachá (2012). Diseño del sistema de gestión del conocimiento para el sistema de bibliotecas de la Universidad de los Andes (Tesis de Maestría). Universitat Oberta de Catalunya (UOC). Bogotá.
- Whitener y Waltz (1993). Exchange theory determinants of affective and continuance commitment and turnover. *Journal of Vocational Behavior*.
- Zamora (2009). Utilizando el modelo multidimensional propuesto por Allen y Meyer (1990, 1993) y Mallen y Smith (1993). *Revista Latinoamericana de Psicología*, vol. 41, núm. 3, 2009, pp.445-460. Universitaria Konrad Lorenz Bogotá - Colombia.

VIII. Apéndice

Apéndice A

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			Variable 1: Compromiso organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y rango
Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre en el compromiso organizacional y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima 2017?	Objetivos Objetivo general Determinar si existe relación entre el compromiso organizacional y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima 2017.	Hipótesis Hipótesis general Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima 2017.	Componente afectivo	Identificación emocional	1. Me siento identificado con la visión y misión de mi organización.	Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	Bajo [19 -43] Moderado [44-69] Alto [70-95]
					2. Realmente siento los problemas de la organización como propios.		
					3. Mi compromiso es entregar mi mayor esfuerzo para cumplir con las metas de la organización.		
					4. Siempre trato de contribuir con algo más que las funciones inherentes a mí puesto de trabajo.		
					5. Mi equipo de trabajo es como parte de mi familia.		
					6. Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.		
					7. Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora.		
					8. Mi permanencia en esta organización se debe a que me siento identificado con su gente.		
					9. Me sentiría culpable si renunciara a la organización en este momento.		
					10. Este trabajo es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida.		
Problemas específicos Problema específico 1 ¿Cuál es la relación que existe entre componente afectivo y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima 2017?	Objetivos específicos Objetivo específico 1 Determinar si existe relación entre el componente afectivo y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima 2017.	Hipótesis específicas Hipótesis específica 1 Existe una relación significativa entre el componente afectivo y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima 2017.	Satisfacción de necesidades		11. Siento que mi trabajo se adapta a mis competencias profesionales.		
					12. Los beneficios laborales y retribución económica que recibo de mi organización cumplen con mi proyecto de vida.		
					13. La organización satisface mis necesidades económicas para mejorar mi condición de vida.		
					14. La organización satisface mis expectativas de crecimiento profesional para sentirme realizado.		
					15. La organización respecto a mi desempeño me hace sentir valioso e importante.		
Problema específico 2	Objetivo específico 2	Hipótesis específica 2					

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el componente de continuidad y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima 2017?</p>	<p>Determinar si existe relación entre el componente de continuidad y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima 2017.</p>	<p>Existe una relación significativa entre el componente de continuidad y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima 2017.</p>		<p>Reconocimiento del desempeño</p>	<p>16. Mi esfuerzo es reconocido por la organización porque me brinda mejores condiciones económicas y de trabajo, mejorando mis ingresos, promoviéndome y capacitándome.</p> <p>17. La organización se preocupa por sus servidores al otorgarles bonificaciones, licencias o permisos para estudios, seguros médicos familiares y otros beneficios extraordinarios.</p> <p>18. La organización me hace sentir valioso e importante al felicitarme públicamente por mi buen desempeño.</p> <p>19. El reconocimiento de mi trabajo eleva mi autoestima.</p>	
<p>Problema específico 3</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el componente normativo y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima 2017?</p>	<p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar si existe relación entre el componente normativo y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima 2017.</p>	<p>Hipótesis específica 3</p> <p>Existe una relación significativa entre el componente normativo y la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la oficina de abastecimientos y servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima 2017.</p>	<p>Componente continuidad</p>	<p>Inversiones en formación profesional</p>	<p>20. Lo invertido en mi capacitación para mejorar mis destrezas y habilidades en esta organización, incide en la opción de trabajar en otra parte.</p> <p>21. El alto costo de reubicación de mis familiares afecta mi traslado a otra organización.</p> <p>22. El tiempo, dinero y esfuerzo que la organización invierte en mi genera un apego.</p> <p>23. A mayor tiempo de servicios del servidor se incrementa la inversión, por lo que, el compromiso de continuidad se hace más sólido.</p> <p>24. Tener el empleo seguro posibilita acumular dinero y genera estabilidad económica.</p> <p>25. Mi vínculo laboral se incrementa a mayor estatus logrado en mi organización.</p>	<p>Bajo [9 -20] Moderado [21-32] Alto [33-45]</p>
				<p>Alternativas laborales</p>	<p>26. A mayor demanda laboral disminuye el deseo de permanecer atado a la organización.</p> <p>27. Si el mercado laboral me ofrece mejores condiciones económicas y de desarrollo profesional, y sustituye lo que mi organización me pueda favorecer, disminuye mi deseo de permanecer en la organización.</p> <p>28. Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso</p>	

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
					permanezco en esta organización.		
			Componente normativo	Obligaciones entre empresa y colaborador	29. Me siento identificado con los valores de mi organización y me comprometo a seguir sus normas.		Bajo [5 -11] Moderado [12-18] Alto [19-25]
					30. La organización cuenta con un adecuado sistema de recompensas que premia el buen desempeño y buenas prácticas lo que motiva a los servidores.		
					31. La organización cuenta con un justo sistema de castigos de acuerdo al grado de las faltas o conductas inadecuadas.		
			Reciprocidad con la organización	32. Debo retribuir los beneficios y oportunidades que me brinda la organización.			
				33. Esta organización se merece mi lealtad.			
			Variable 2: Gestión del conocimiento				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y rango
			Epistemológica	Socialización	1. Se promueven reuniones de trabajo para compartir experiencias con los servidores de la oficina de abastecimientos y servicios - OAS y las distintas áreas usuarias.	Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	Ineficiente [21-48] Regular [49-76] Eficiente [77-105]
					2. Se intercambian experiencias y habilidades técnicas entre los equipos de la OAS.		
					3. Se entrena a los nuevos servidores observando el trabajo diario que realizan los especialistas de la OAS.		
					4. Se comparte el conocimiento tácito (conocimiento propio que tiene cada servidor) entre los demás miembros de la OAS para lograr un mejor desempeño y confianza mutua.		
					5. Se incentiva la mejora de los servicios principalmente en la atención de los requerimientos de bienes y servicios, como resultado de las reuniones de coordinación con las áreas usuarias.		
					6. Se promueven coordinaciones con las áreas usuarias para conocer, entre otros aspectos, sus necesidades, consultas, dudas y reclamos, en relación a		

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
					los servicios que brinda la OAS.	
					7. Se incentiva la mejora de los servicios prestados por la OAS como resultado de las observaciones hechas a los especialistas.	
			Externacionalización		8. El diálogo creativo y el intercambio de ideas en todos los niveles son habituales entre los servidores de la OAS y las áreas usuarias y sus resultados enunciados formalmente para su aplicación.	
					9. El uso de pensamiento deductivo (razonamiento de lo general a lo particular) e inductivo (razonamiento de lo particular a lo general) es común entre los servidores de la OAS.	
					10. Los servidores de la OAS hacen uso de metáforas (figuras lógicas) y analogías (similitudes entre cosas distintas) en los diálogos para facilitar su comprensión y la creación de conceptos o ideas.	
					11. Es indispensable la creación de manuales, documentos y mejores prácticas para precisar los procedimientos de los servicios que brinda la OAS.	
					12. Se cuenta con bases de datos de servicios y procesos que se actualizan constantemente.	
			Combinación		13. El intercambio de conocimientos entre las áreas usuarias y los servidores de la OAS se realiza a través de distintos medios, tales como documentos, reuniones, conversaciones telefónicas, como práctica común.	
					14. La capacitación y el entrenamiento formales son proporcionadas por personal de la misma organización (MIMP).	
					15. Los servidores de la OAS son actualizados constantemente mediante cursos proporcionados por agentes externos a la organización (universidades, congresos, seminarios, entre otros).	
					16. Los servidores de la OAS tienen acceso a información especializada mediante cursos,	

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
					<p>libros, manuales, foros, conferencias en línea, entre otros.</p> <p>17. Las estrategias de la organización son diseñadas usando literatura interna (directivas, disposiciones, comunicados, entre otros) y externa (ley y reglamento de contrataciones del estado, lineamientos pronunciamientos, directivas OSCE, entre otros).</p>	
				Internacionalización	<p>18. Publicamos continuamente información interna de la organización para todos los servidores de la OAS y áreas usuarias.</p> <p>19. Se publica continuamente información interna de la organización para el público en general.</p> <p>20. Para mejorar los procesos y servicios que brinda la OAS comúnmente se evalúa la simulación de métodos, procedimientos, buenas prácticas, historias orales, documentos, entre otros, para su aplicación en nuestra entidad.</p> <p>21. Habitualmente se evalúa y simula métodos y procedimientos que utilizan otros organismos del estado para considerar su aplicación en nuestra entidad.</p>	
			Ontológica	Conocimiento individual	<p>22. Discutimos abiertamente sobre los errores con el fin de aprender de las experiencias.</p> <p>23. Aprendemos observando a nuestros compañeros de trabajo (servidores de la OAS).</p> <p>24. En esta organización producimos conocimiento ensayando y probando.</p> <p>25. Aprendemos de la documentación disponible en la organización.</p> <p>26. Cuando requiero de alguna información o conocimiento hay personas en la organización dispuestas a ayudarme.</p>	
				Conocimiento grupal	<p>27. Aprendemos mediante el dialogo con otros servidores.</p> <p>28. Intercambiamos conocimientos libremente cuando trabajamos en</p>	
						<p>Ineficiente [13-30] Regular [31-48] Eficiente [49-65]</p>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
					grupo.	
					29. Todos nos ayudamos en el proceso de aprendizaje.	
					30. Las ideas generadas las percibimos como resultado de las discusiones en grupo y por la información recogida del grupo.	
				Conocimiento organizacional	31. Todos aplicamos el conocimiento con el que cuenta esta organización.	
					32. Esta organización responde a los cambios del entorno aprendiendo en el tiempo requerido.	
					33. Los procesos se mejoran con base en el conocimiento de los servidores que trabajamos en ella.	
					34. El conocimiento de los servidores que trabajamos en esta organización sirve para generar nuevos servicios.	

Apéndice B

Certificado de validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Componente afectivo	✓		✓		✓		
1	Me siento identificado con la visión y misión de mi organización.	✓		✓		✓		
2	Realmente siento los problemas de la organización como propios.	✓		✓		✓		
3	Mi compromiso es entregar mi mayor esfuerzo para cumplir con las metas de la organización.	✓		✓		✓		
4	Siempre trato de contribuir con algo más que las funciones inherentes a mi puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
5	Mi equipo de trabajo es como parte de mi familia.	✓		✓		✓		
6	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.	✓		✓		✓		
7	Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora.	✓		✓		✓		
8	Mi permanencia en esta organización se debe a que me siento identificado con su gente.	✓		✓		✓		
9	Me sentiría culpable si renunciara a la organización en este momento.	✓		✓		✓		
10	Este trabajo es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida.	✓		✓		✓		
11	Siento que mi trabajo se adapta a mis competencias profesionales.	✓		✓		✓		

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
23	A mayor tiempo de servicios del servidor se incrementa la inversión, por lo que, el compromiso de continuidad se hace más sólido.	/		/		/		
24	Tener el empleo seguro posibilita acumular dinero y genera estabilidad económica.	/		/		/		
25	Mi vínculo laboral se incrementa a mayor estatus logrado en mi organización.	/		/		/		
26	A mayor demanda laboral disminuye el deseo de permanecer atado a la organización.	/		/		/		
27	Si el mercado laboral me ofrece mejores condiciones económicas y de desarrollo profesional, y sustituye lo que mi organización me pueda favorecer, disminuye mi deseo de permanecer en la organización.	/		/		/		
28	Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta organización.	/		/		/		
	DIMENSION 3: Componente normativo	Si	No	Si	No	Si	No	
29	Me siento identificado con los valores de mi organización y me comprometo a seguir sus normas.	/		/		/		
30	La organización cuenta con un adecuado sistema de recompensas que premia el buen desempeño y buenas prácticas lo que motiva a los servidores.	/		/		/		
31	La organización cuenta con un justo sistema de castigos de acuerdo al grado de las faltas o conductas inadecuadas.	/		/		/		
32	Debo retribuir los beneficios y oportunidades que me brinda la organización.	/		/		/		
33	Esta organización se merece mi lealtad.	/		/		/		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en el número de ítems.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: Mg. Walter Manuel Viquez Mondragón DNI: 40767191

Especialidad del validador: Experto Metodólogo

Lima, 01 de Abril del 2017

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

ONE. 40767191

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN I: Componente afectivo	/		/		/		
1	Me siento identificado con la visión y misión de mi organización.	/		/		/		
2	Realmente siento los problemas de la organización como propios.	/		/		/		
3	Mi compromiso es entregar mi mayor esfuerzo para cumplir con las metas de la organización.	/		/		/		
4	Siempre trato de contribuir con algo más que las funciones inherentes a mi puesto de trabajo.	/		/		/		
5	Mi equipo de trabajo es como parte de mi familia.	/		/		/		
6	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.	/		/		/		
7	Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora.	/		/		/		
8	Mi permanencia en esta organización se debe a que me siento identificado con su gente.	/		/		/		
9	Me sentiría culpable si renunciara a la organización en este momento.	/		/		/		
10	Este trabajo es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida.	/		/		/		
11	Siento que mi trabajo se adapta a mis competencias profesionales.	/		/		/		

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
12	Los beneficios laborales y retribución económica que recibo de mi organización cumplen con mi proyecto de vida.	/		/		/		
13	La organización satisface mis necesidades económicas para mejorar mi condición de vida.	/		/		/		
14	La organización satisface mis expectativas de crecimiento profesional para sentirme realizado.	/		/		/		
15	La organización respecto a mi desempeño me hace sentir valioso e importante.	/		/		/		
16	Mi esfuerzo es reconocido por la organización porque me brinda mejores condiciones económicas y de trabajo, mejorando mis ingresos, promoviéndome y capacitándome.	/		/		/		
17	La organización se preocupa por sus servidores al otorgarles bonificaciones, licencias o permisos para estudios, seguros médicos familiares y otros beneficios extraordinarios.	/		/		/		
18	La organización me hace sentir valioso e importante al felicitarme públicamente por mi buen desempeño.	/		/		/		
19	El reconocimiento de mi trabajo eleva mi autoestima.	/		/		/		
	DIMENSION 2: Componente de continuidad	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Lo invertido en mi capacitación para mejorar mis destrezas y habilidades en esta organización, incide en la opción de trabajar en otra parte.	/		/		/		
21	El alto costo de reubicación de mis familiares afecta mi traslado a otra organización.	/		/		/		
22	El tiempo, dinero y esfuerzo que la organización invierte en mí genera un apego.	/		/		/		

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
23	A mayor tiempo de servicios del servidor se incrementa la inversión, por lo que, el compromiso de continuidad se hace más sólido.	/		/		/		
24	Tener el empleo seguro posibilita acumular dinero y genera estabilidad económica.	/		/		/		
25	Mi vínculo laboral se incrementa a mayor estatus logrado en mi organización.	/		/		/		
26	A mayor demanda laboral disminuye el deseo de permanecer atado a la organización.	/		/		/		
27	Si el mercado laboral me ofrece mejores condiciones económicas y de desarrollo profesional, y sustituye lo que mi organización me pueda favorecer, disminuye mi deseo de permanecer en la organización.	/		/		/		
28	Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta organización.	/		/		/		
	DIMENSION 3: Componente normativo	Si	No	Si	No	Si	No	
29	Me siento identificado con los valores de mi organización y me comprometo a seguir sus normas.	/		/		/		
30	La organización cuenta con un adecuado sistema de recompensas que premia el buen desempeño y buenas prácticas lo que motiva a los servidores.	/		/		/		
31	La organización cuenta con un justo sistema de castigos de acuerdo al grado de las faltas o conductas inadecuadas.	/		/		/		
32	Debo retribuir los beneficios y oportunidades que me brinda la organización.	/		/		/		
33	Esta organización se merece mi lealtad.	/		/		/		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en el número de ítems

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: GALDOS ESPINOZA FREDDY GIOVANNI DNI: 08255339

Especialidad del validador: MASTEN EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Lima, 05 de Mayo del 2017

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

FREDDY GIOVANNI GALDOS ESPINOZA

DNI 08255339

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Componente afectivo							
1	Me siento identificado con la visión y misión de mi organización.	✓		✓		✓		
2	Realmente siento los problemas de la organización como propios.	✓		✓		✓		
3	Mi compromiso es entregar mi mayor esfuerzo para cumplir con las metas de la organización.	✓		✓		✓		
4	Siempre trato de contribuir con algo más que las funciones inherentes a mi puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
5	Mi equipo de trabajo es como parte de mi familia.	✓		✓		✓		
6	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.	✓		✓		✓		
7	Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora.	✓		✓		✓		
8	Mi permanencia en esta organización se debe a que me siento identificado con su gente.	✓		✓		✓		
9	Me sentiría culpable si renunciara a la organización en este momento.	✓		✓		✓		
10	Este trabajo es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida.	✓		✓		✓		
11	Siento que mi trabajo se adapta a mis competencias profesionales.	✓		✓		✓		

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
23	A mayor tiempo de servicios del servidor se incrementa la inversión, por lo que, el compromiso de continuidad se hace más sólido.	✓		✓		✓		
24	Tener el empleo seguro posibilita acumular dinero y genera estabilidad económica.	✓		✓		✓		
25	Mi vínculo laboral se incrementa a mayor estatus logrado en mi organización.	✓		✓		✓		
26	A mayor demanda laboral disminuye el deseo de permanecer atado a la organización.	✓		✓		✓		
27	Si el mercado laboral me ofrece mejores condiciones económicas y de desarrollo profesional, y sustituye lo que mi organización me pueda favorecer, disminuye mi deseo de permanecer en la organización.	✓		✓		✓		
28	Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta organización.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: Componente normativo	Si	No	Si	No	Si	No	
29	Me siento identificado con los valores de mi organización y me comprometo a seguir sus normas.	✓		✓		✓		
30	La organización cuenta con un adecuado sistema de recompensas que premia el buen desempeño y buenas prácticas lo que motiva a los servidores.	✓		✓		✓		
31	La organización cuenta con un justo sistema de castigos de acuerdo al grado de las faltas o conductas inadecuadas.	✓		✓		✓		
32	Debo retribuir los beneficios y oportunidades que me brinda la organización.	✓		✓		✓		
33	Esta organización se merece mi lealtad.	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en el número de ítems

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: Vico Zamora Luis José..... DNI: 44037111.....

Especialidad del validador: Magister en Administración de Empresas.....

Lima, 05 de 05 del 2017.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

Luis J. Vico Zamora

DNI 44037111

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Componente afectivo							
1	Me siento identificado con la visión y misión de mi organización.	/		/		/		
2	Realmente siento los problemas de la organización como propios.	/		/		/		
3	Mi compromiso es entregar mi mayor esfuerzo para cumplir con las metas de la organización.	/		/		/		
4	Siempre trato de contribuir con algo más que las funciones inherentes a mí puesto de trabajo.	/		/		/		
5	Mi equipo de trabajo es como parte de mi familia.	/		/		/		
6	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.	/		/		/		
7	Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora.	/		/		/		
8	Mi permanencia en esta organización se debe a que me siento identificado con su gente.	/		/		/		
9	Me sentiría culpable si renunciara a la organización en este momento.	/		/		/		
10	Este trabajo es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida.	/		/		/		
11	Siento que mi trabajo se adapta a mis competencias profesionales.	/		/		/		

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
23	A mayor tiempo de servicios del servidor se incrementa la inversión, por lo que, el compromiso de continuidad se hace más sólido.	✓		✓		✓		
24	Tener el empleo seguro posibilita acumular dinero y genera estabilidad económica.	✓		✓		✓		
25	Mi vínculo laboral se incrementa a mayor estatus logrado en mi organización.	✓		✓		✓		
26	A mayor demanda laboral disminuye el deseo de permanecer atado a la organización.	✓		✓		✓		
27	Si el mercado laboral me ofrece mejores condiciones económicas y de desarrollo profesional, y sustituye lo que mi organización me pueda favorecer, disminuye mi deseo de permanecer en la organización.	✓		✓		✓		
28	Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta organización.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: Componente normativo	Si	No	Si	No	Si	No	
29	Me siento identificado con los valores de mi organización y me comprometo a seguir sus normas.	✓		✓		✓		
30	La organización cuenta con un adecuado sistema de recompensas que premia el buen desempeño y buenas prácticas lo que motiva a los servidores.	✓		✓		✓		
31	La organización cuenta con un justo sistema de castigos de acuerdo al grado de las faltas o conductas inadecuadas.	✓		✓		✓		
32	Debo retribuir los beneficios y oportunidades que me brinda la organización.	✓		✓		✓		
33	Esta organización se merece mi lealtad.	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en el número de ítems

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: Sindey Cessa Patricia DNI: 07248130

Especialidad del validador: Plantas en gerencia y administración

Lima, 05 de 05 del 2017

Firma del Experto Informante

PATRICIA SONCHEZ CESSA
07248130

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DEL CONOCIMIENTO

	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Epistemológica							
1	Se promueven reuniones de trabajo para compartir experiencias con los servidores de la oficina de abastecimientos y servicios - OAS y las distintas áreas usuarias.	/		/		/		
2	Se intercambian experiencias y habilidades técnicas entre los equipos de la OAS.	/		/		/		
3	Se entrena a los nuevos servidores observando el trabajo diario que realizan los especialistas de la OAS.	/		/		/		
4	Se comparte el conocimiento tácito (conocimiento propio que tiene cada servidor) entre los demás miembros de la OAS para lograr un mejor desempeño y confianza mutua.	/		/		/		
5	Se incentiva la mejora de los servicios principalmente en la atención de los requerimientos de bienes y servicios, como resultado de las reuniones de coordinación con las áreas usuarias.	/		/		/		
6	Se promueven coordinaciones con las áreas usuarias para conocer, entre otros aspectos, sus necesidades, consultas, dudas y reclamos, en relación a los servicios que brinda la OAS.	/		/		/		
7	Se incentiva la mejora de los servicios prestados por la OAS como resultado de las observaciones hechas a los especialistas.	/		/		/		

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Los servidores de la OAS tienen acceso a información especializada mediante cursos, libros, manuales, foros, conferencias en línea, entre otros.	/		/		/		
17	Las estrategias de la organización son diseñadas usando literatura interna (directivas, disposiciones, comunicados, entre otros) y externa (ley y reglamento de contrataciones del estado, lineamientos pronunciamientos, directivas OSCE, entre otros).	/		/		/		
18	Publicamos continuamente información interna de la organización para todos los servidores de la OAS y áreas usuarias.	/		/		/		
19	Se publica continuamente información interna de la organización para el público en general.	/		/		/		
20	Para mejorar los procesos y servicios que brinda la OAS comúnmente se evalúa la simulación de métodos, procedimientos, buenas prácticas, historias orales, documentos, entre otros, para su aplicación en nuestra entidad.	/		/		/		
21	Habitualmente se evalúa y simula métodos y procedimientos que utilizan otros organismos del estado para considerar su aplicación en nuestra entidad.	/		/		/		
	DIMENSION 2: Ontológica	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Discutimos abiertamente sobre los errores con el fin de aprender de las experiencias.	/		/		/		
23	Aprendemos observando a nuestros compañeros de trabajo (servidores de la OAS).	/		/		/		
24	En esta organización producimos conocimiento ensayando y probando.	/		/		/		

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
25	Aprendemos de la documentación disponible en la organización.	/		/		/		
26	Cuando requiero de alguna información o conocimiento hay personas en la organización dispuestas a ayudarme.	/		/		/		
27	Aprendemos mediante el dialogo con otros servidores.	/		/		/		
28	Intercambiamos conocimientos libremente cuando trabajamos en grupo.	/		/		/		
29	Todos nos ayudamos en el proceso de aprendizaje.	/		/		/		
30	Las ideas generadas las percibimos como resultado de las discusiones en grupo y por la información recogida del grupo.	/		/		/		
31	Todos aplicamos el conocimiento con el que cuenta esta organización.	/		/		/		
32	Esta organización responde a los cambios del entorno aprendiendo en el tiempo requerido.	/		/		/		
33	Los procesos se mejoran con base en el conocimiento de los servidores que trabajamos en ella.	/		/		/		
34	El conocimiento de los servidores que trabajamos en esta organización sirve para generar nuevos servicios.	/		/		/		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el número de ítems.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: Walter Manuel Sorquez Mondragon DNI: 40763191

Especialidad del validador: Metodología.

Lima, 28 de Abril del 2014

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DEL CONOCIMIENTO

	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Epistemológica	/		/		/		
1	Se promueven reuniones de trabajo para compartir experiencias con los servidores de la oficina de abastecimientos y servicios - OAS y las distintas áreas usuarias.							
2	Se intercambian experiencias y habilidades técnicas entre los equipos de la OAS.	/		/		/		
3	Se entrena a los nuevos servidores observando el trabajo diario que realizan los especialistas de la OAS.	/		/		/		
4	Se comparte el conocimiento tácito (conocimiento propio que tiene cada servidor) entre los demás miembros de la OAS para lograr un mejor desempeño y confianza mutua.	/		/		/		
5	Se incentiva la mejora de los servicios principalmente en la atención de los requerimientos de bienes y servicios, como resultado de las reuniones de coordinación con las áreas usuarias.	/		/		/		
6	Se promueven coordinaciones con las áreas usuarias para conocer, entre otros aspectos, sus necesidades, consultas, dudas y reclamos, en relación a los servicios que brinda la OAS.	/		/		/		
7	Se incentiva la mejora de los servicios prestados por la OAS como resultado de las observaciones hechas a los especialistas.	/		/		/		

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Los servidores de la OAS tienen acceso a información especializada mediante cursos, libros, manuales, foros, conferencias en línea, entre otros.	/		/		/		
17	Las estrategias de la organización son diseñadas usando literatura interna (directivas, disposiciones, comunicados, entre otros) y externa (ley y reglamento de contrataciones del estado, lineamientos pronunciamientos, directivas OSCE, entre otros).	/		/		/		
18	Publicamos continuamente información interna de la organización para todos los servidores de la OAS y áreas usuarias.	/		/		/		
19	Se publica continuamente información interna de la organización para el público en general.	/		/		/		
20	Para mejorar los procesos y servicios que brinda la OAS comúnmente se evalúa la simulación de métodos, procedimientos, buenas prácticas, historias orales, documentos, entre otros, para su aplicación en nuestra entidad.	/		/		/		
21	Habitualmente se evalúa y simula métodos y procedimientos que utilizan otros organismos del estado para considerar su aplicación en nuestra entidad.	/		/		/		
	DIMENSION 2: Ontológica	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Discutimos abiertamente sobre los errores con el fin de aprender de las experiencias.	/		/		/		
23	Aprendemos observando a nuestros compañeros de trabajo (servidores de la OAS).	/		/		/		
24	En esta organización producimos conocimiento ensayando y probando.	/		/		/		

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
25	Aprendemos de la documentación disponible en la organización.	/		/		/		
26	Cuando requiero de alguna información o conocimiento hay personas en la organización dispuestas a ayudarme.	/		/		/		
27	Aprendemos mediante el dialogo con otros servidores.	/		/		/		
28	Intercambiamos conocimientos libremente cuando trabajamos en grupo.	/		/		/		
29	Todos nos ayudamos en el proceso de aprendizaje.	/		/		/		
30	Las ideas generadas las percibimos como resultado de las discusiones en grupo y por la información recogida del grupo.	/		/		/		
31	Todos aplicamos el conocimiento con el que cuenta esta organización.	/		/		/		
32	Esta organización responde a los cambios del entorno aprendiendo en el tiempo requerido.	/		/		/		
33	Los procesos se mejoran con base en el conocimiento de los servidores que trabajamos en ella.	/		/		/		
34	El conocimiento de los servidores que trabajamos en esta organización sirve para generar nuevos servicios.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en el número de ítems

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. / Mg.: GALDOS ESPINOZA FREDDY GIOVANNI DNI: 08255339

Especialidad del validador: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Lima, 05 de Mayo del 2017

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

FREDDY GIOVANNI GALDOS ESPINOZA
DNI 08255339

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DEL CONOCIMIENTO

	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Epistemológica							
1	Se promueven reuniones de trabajo para compartir experiencias con los servidores de la oficina de abastecimientos y servicios - OAS y las distintas áreas usuarias.	✓		✓		✓		
2	Se intercambian experiencias y habilidades técnicas entre los equipos de la OAS.	✓		✓		✓		
3	Se entrena a los nuevos servidores observando el trabajo diario que realizan los especialistas de la OAS.	✓		✓		✓		
4	Se comparte el conocimiento tácito (conocimiento propio que tiene cada servidor) entre los demás miembros de la OAS para lograr un mejor desempeño y confianza mutua.	✓		✓		✓		
5	Se incentiva la mejora de los servicios principalmente en la atención de los requerimientos de bienes y servicios, como resultado de las reuniones de coordinación con las áreas usuarias.	✓		✓		✓		
6	Se promueven coordinaciones con las áreas usuarias para conocer, entre otros aspectos, sus necesidades, consultas, dudas y reclamos, en relación a los servicios que brinda la OAS.	✓		✓		✓		
7	Se incentiva la mejora de los servicios prestados por la OAS como resultado de las observaciones hechas a los especialistas.	✓		✓		✓		

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Los servidores de la OAS tienen acceso a información especializada mediante cursos, libros, manuales, foros, conferencias en línea, entre otros.	✓		✓		✓		
17	Las estrategias de la organización son diseñadas usando literatura interna (directivas, disposiciones, comunicados, entre otros) y externa (ley y reglamento de contrataciones del estado, lineamientos pronunciamientos, directivas OSCE, entre otros).	✓		✓		✓		
18	Publicamos continuamente información interna de la organización para todos los servidores de la OAS y áreas usuarias.	✓		✓		✓		
19	Se publica continuamente información interna de la organización para el público en general.	✓		✓		✓		
20	Para mejorar los procesos y servicios que brinda la OAS comúnmente se evalúa la simulación de métodos, procedimientos, buenas prácticas, historias orales, documentos, entre otros, para su aplicación en nuestra entidad.	✓		✓		✓		
21	Habitualmente se evalúa y simula métodos y procedimientos que utilizan otros organismos del estado para considerar su aplicación en nuestra entidad.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: Ontológica	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Discutimos abiertamente sobre los errores con el fin de aprender de las experiencias.	✓		✓		✓		
23	Aprendemos observando a nuestros compañeros de trabajo (servidores de la OAS).	✓		✓		✓		
24	En esta organización producimos conocimiento ensayando y probando.	✓		✓		✓		

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
25	Aprendemos de la documentación disponible en la organización.	✓		✓		✓		
26	Cuando requiero de alguna información o conocimiento hay personas en la organización dispuestas a ayudarme.	✓		✓		✓		
27	Aprendemos mediante el dialogo con otros servidores.	✓		✓		✓		
28	Intercambiamos conocimientos libremente cuando trabajamos en grupo.	✓		✓		✓		
29	Todos nos ayudamos en el proceso de aprendizaje.	✓		✓		✓		
30	Las ideas generadas las percibimos como resultado de las discusiones en grupo y por la información recogida del grupo.	✓		✓		✓		
31	Todos aplicamos el conocimiento con el que cuenta esta organización.	✓		✓		✓		
32	Esta organización responde a los cambios del entorno aprendiendo en el tiempo requerido.	✓		✓		✓		
33	Los procesos se mejoran con base en el conocimiento de los servidores que trabajamos en ella.	✓		✓		✓		
34	El conocimiento de los servidores que trabajamos en esta organización sirve para generar nuevos servicios.	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en el número de ítems

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: Vilas Zamora Luis José DNI: 41037551

Especialidad del validador: Magister en Administración de Empresas

Lima, ... 05 de ... 05 del 2017

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

Luis J. Vilas Zamora
DNI 41037551

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DEL CONOCIMIENTO

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Epistemológica							
1	Se promueven reuniones de trabajo para compartir experiencias con los servidores de la oficina de abastecimientos y servicios - OAS y las distintas áreas usuarias.	/		/		/		
2	Se intercambian experiencias y habilidades técnicas entre los equipos de la OAS.	/		/		/		
3	Se entrena a los nuevos servidores observando el trabajo diario que realizan los especialistas de la OAS.	/		/		/		
4	Se comparte el conocimiento tácito (conocimiento propio que tiene cada servidor) entre los demás miembros de la OAS para lograr un mejor desempeño y confianza mutua.	/		/		/		
5	Se incentiva la mejora de los servicios principalmente en la atención de los requerimientos de bienes y servicios, como resultado de las reuniones de coordinación con las áreas usuarias.	/		/		/		
6	Se promueven coordinaciones con las áreas usuarias para conocer, entre otros aspectos, sus necesidades, consultas, dudas y reclamos, en relación a los servicios que brinda la OAS.	/		/		/		
7	Se incentiva la mejora de los servicios prestados por la OAS como resultado de las observaciones hechas a los especialistas.	/		/		/		

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Los servidores de la OAS tienen acceso a información especializada mediante cursos, libros, manuales, foros, conferencias en línea, entre otros.	✓		✓		✓		
17	Las estrategias de la organización son diseñadas usando literatura interna (directivas, disposiciones, comunicados, entre otros) y externa (ley y reglamento de contrataciones del estado, lineamientos pronunciamientos, directivas OSCE, entre otros).	✓		✓		✓		
18	Publicamos continuamente información interna de la organización para todos los servidores de la OAS y áreas usuarias.	✓		✓		✓		
19	Se publica continuamente información interna de la organización para el público en general.	✓		✓		✓		
20	Para mejorar los procesos y servicios que brinda la OAS comúnmente se evalúa la simulación de métodos, procedimientos, buenas prácticas, historias orales, documentos, entre otros, para su aplicación en nuestra entidad.	✓		✓		✓		
21	Habitualmente se evalúa y simula métodos y procedimientos que utilizan otros organismos del estado para considerar su aplicación en nuestra entidad.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: Ontológica	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Discutimos abiertamente sobre los errores con el fin de aprender de las experiencias.	✓		✓		✓		
23	Aprendemos observando a nuestros compañeros de trabajo (servidores de la OAS).	✓		✓		✓		
24	En esta organización producimos conocimiento ensayando y probando.	✓		✓		✓		

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
25	Aprendemos de la documentación disponible en la organización.	✓		✓		✓		
26	Cuando requiero de alguna información o conocimiento hay personas en la organización dispuestas a ayudarme.	✓		✓		✓		
27	Aprendemos mediante el dialogo con otros servidores.	✓		✓		✓		
28	Intercambiamos conocimientos libremente cuando trabajamos en grupo.	✓		✓		✓		
29	Todos nos ayudamos en el proceso de aprendizaje.	✓		✓		✓		
30	Las ideas generadas las percibimos como resultado de las discusiones en grupo y por la información recogida del grupo.	✓		✓		✓		
31	Todos aplicamos el conocimiento con el que cuenta esta organización.	✓		✓		✓		
32	Esta organización responde a los cambios del entorno aprendiendo en el tiempo requerido.	✓		✓		✓		
33	Los procesos se mejoran con base en el conocimiento de los servidores que trabajamos en ella.	✓		✓		✓		
34	El conocimiento de los servidores que trabajamos en esta organización sirve para generar nuevos servicios.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia en el número de ítems

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg.: Sanchez Canessa Patricia DNI: 07248130

Especialidad del validador: Maestría en Gestión y Administración

Lima, 05 de 05 del 2017

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

Patricia Sanchez Canessa
07248130

Apéndice C

Confiabilidad de los instrumentos

Compromiso organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N°	%
Casos	Válido	76	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	76	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,872	,876	33

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N°
COCA1	3,76	1,044	76
COCA2	3,71	1,004	76
COCA3	3,78	1,103	76
COCA4	3,75	1,072	76
COCA5	3,39	1,096	76
COCA6	3,54	1,194	76
COCA7	3,92	,876	76
COCA8	3,39	1,047	76
COCA9	3,13	1,087	76
COCA10	3,22	1,207	76
COCA11	4,25	,995	76
COCA12	3,36	,989	76
COCA13	3,39	,981	76
COCA14	3,74	,789	76
COCA15	3,64	,934	76
COCA16	3,20	1,059	76
COCA17	3,87	1,147	76
COCA18	3,70	1,327	76
COCA19	4,25	,819	76
COCC20	4,16	1,007	76
COCC21	3,93	1,159	76
COCC22	3,99	1,149	76
COCC23	4,05	,893	76
COCC24	4,16	,981	76
COCC25	3,55	,885	76
COCC26	3,18	1,029	76
COCC27	3,57	1,075	76
COCC28	3,32	1,061	76
COCN29	3,97	,783	76
COCN30	2,71	1,081	76
COCN31	3,47	1,125	76
COCN32	3,47	1,026	76
COCN33	3,49	1,291	76

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N° de elementos
Medias de elemento	3,637	2,711	4,250	1,539	1,568	,129	33
Varianzas de elemento	1,097	,613	1,761	1,148	2,874	,072	33
Correlaciones entre elementos	,176	-,505	,850	1,354	-1,683	,064	33

Coefficiente de correlación intraclase

	Correlación intraclase ^b	95% de intervalo de confianza		Prueba F con valor verdadero 0			
		Límite inferior	Límite superior	Valor	df1	df2	Sig
Medidas únicas	,171 ^a	,126	,235	7,813	75	2400	,000
Medidas promedio	,872 ^c	,827	,910	7,813	75	2400	,000

Modelo de efectos combinados bidireccionales donde los efectos de personas son aleatorios y los efectos de medidas son fijos.

a. El estimador es el mismo, esté presente o no el efecto de interacción.

b. Coeficientes de correlaciones entre clases del tipo C utilizando una definición de coherencia. La varianza de medida intermedia se excluye de la varianza del denominador.

c. Esta estimación se calcula suponiendo que el efecto de interacción está ausente, porque de lo contrario no se puede estimar.

Gestión del conocimiento

Resumen de procesamiento de casos

		N°	%
Casos	Válido	76	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	76	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,926	,926	34

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N°
GCE1	3,41	1,157	76
GCE2	3,30	1,132	76
GCE3	3,49	1,149	76
GCE4	3,24	1,106	76
GCE5	3,37	,978	76
GCE6	3,32	1,134	76
GCE7	3,28	1,162	76
GCE8	3,79	,869	76
GCE9	3,25	1,034	76
GCE10	3,04	1,026	76
GCE11	3,45	1,237	76
GCE12	4,04	1,101	76
GCE13	3,42	1,049	76
GCE14	3,39	,881	76
GCE15	3,54	,916	76
GCE16	3,38	1,006	76
GCE17	3,37	1,141	76
GCE18	4,00	1,071	76
GCE19	4,13	,984	76
GCE20	4,16	,880	76
GCE21	3,96	1,137	76
GCO22	4,09	1,048	76
GCO23	4,29	,877	76
GCO24	3,99	1,101	76
GCO25	4,26	,870	76
GCO26	3,75	,866	76
GCO27	3,55	1,012	76
GCO28	3,75	,926	76
GCO29	3,54	,972	76
GCO30	3,68	,941	76
GCO31	3,12	1,107	76
GCO32	3,64	,919	76
GCO33	3,55	1,038	76
GCO34	3,25	1,190	76

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N° de elementos
Medias de elemento	3,611	3,039	4,289	1,250	1,411	,121	34
Varianzas de elemento	1,072	,750	1,531	,781	2,041	,049	34
Correlaciones entre elementos	,269	-,319	,747	1,066	-2,347	,046	34

Coefficiente de correlación intraclase

	Correlación intraclase ^b	95% de intervalo de confianza		Prueba F con valor verdadero 0			
		Límite inferior	Límite superior	Valor	df1	df2	Sig
Medidas únicas	,268 ^a	,209	,348	13,478	75	2475	,000
Medidas promedio	,926 ^c	,900	,948	13,478	75	2475	,000

Modelo de efectos combinados bidireccionales donde los efectos de personas son aleatorios y los efectos de medidas son fijos.

a. El estimador es el mismo, esté presente o no el efecto de interacción.

b. Coeficientes de correlaciones entre clases del tipo C utilizando una definición de coherencia. La varianza de medida intermedia se excluye de la varianza del denominador.

c. Esta estimación se calcula suponiendo que el efecto de interacción está ausente, porque de lo contrario no se puede estimar.

Apéndice D

Instrumento de medición de las variables

ESCALA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Estimado usuario (a), la presente encuesta, es parte de una investigación sobre el Compromiso Organizacional de los servidores de la Oficina de Abastecimientos y Servicios (OAS) del MIMP- Lima, la información que se recabe de manera confidencial y anónima, será utilizada con fines estrictamente académicos por lo que solicito tu valiosa colaboración. Te pido responder con la mayor sinceridad.

Marque con una "X" sólo una alternativa de respuesta que considere corresponda a cada enunciado. Las alternativas son las siguientes:

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) A VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Me siento identificado con la visión y misión de mi organización.					
2	Realmente siento los problemas de la organización como propios.					
3	Mi compromiso es entregar mi mayor esfuerzo para cumplir con las metas de la organización.					
4	Siempre trato de contribuir con algo más que las funciones inherentes a mí puesto de trabajo.					
5	Mi equipo de trabajo es como parte de mi familia.					
6	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.					
7	Siempre había esperado un trabajo como el que tengo ahora.					
8	Mi permanencia en esta organización se debe a que me siento identificado con su gente.					
9	Me sentiría culpable si renunciara a la organización en este momento.					
10	Este trabajo es para mí algo más que una obligación, es el centro de mi vida.					
11	Siento que mi trabajo se adapta a mis competencias profesionales.					
12	Los beneficios laborales y retribución económica que recibo de mi organización cumplen con mi proyecto de vida.					
13	La organización satisface mis necesidades económicas para mejorar mi condición de vida.					
14	La organización satisface mis expectativas de crecimiento profesional para sentirme realizado.					
15	La organización respecto a mi desempeño me hace sentir valioso e importante.					
16	Mi esfuerzo es reconocido por la organización porque me brinda mejores condiciones económicas y de					

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
	trabajo, mejorando mis ingresos, promoviéndome y capacitándome.					
17	La organización se preocupa por sus servidores al otorgarles bonificaciones, licencias o permisos para estudios, seguros médicos familiares y otros beneficios extraordinarios.					
18	La organización me hace sentir valioso e importante al felicitarme públicamente por mi buen desempeño.					
19	El reconocimiento de mi trabajo eleva mi autoestima.					
20	Lo invertido en mi capacitación para mejorar mis destrezas y habilidades en esta organización, incide en la opción de trabajar en otra parte.					
21	El alto costo de reubicación de mis familiares afecta mi traslado a otra organización.					
22	El tiempo, dinero y esfuerzo que la organización invierte en mí genera un apego.					
23	A mayor tiempo de servicios del servidor se incrementa la inversión, por lo que, el compromiso de continuidad se hace más sólido.					
24	Tener el empleo seguro posibilita acumular dinero y genera estabilidad económica.					
25	Mi vínculo laboral se incrementa a mayor estatus logrado en mi organización.					
26	A mayor demanda laboral disminuye el deseo de permanecer atado a la organización.					
27	Si el mercado laboral me ofrece mejores condiciones económicas y de desarrollo profesional, y sustituye lo que mi organización me pueda favorecer, disminuye mi deseo de permanecer en la organización.					
28	Estoy consciente de las pocas alternativas que hay en el mercado laboral, por eso permanezco en esta organización.					
29	Me siento identificado con los valores de mi organización y me comprometo a seguir sus normas.					
30	La organización cuenta con un adecuado sistema de recompensas que premia el buen desempeño y buenas prácticas lo que motiva a los servidores.					
31	La organización cuenta con un justo sistema de castigos de acuerdo al grado de las faltas o conductas inadecuadas.					
32	Debo retribuir los beneficios y oportunidades que me brinda la organización.					
33	Esta organización se merece mi lealtad.					

ESCALA DE LA GESTION DE CONOCIMIENTO

Estimado usuario (a), la presente encuesta, es parte de una investigación sobre la Gestión de Conocimiento de los servidores de la Oficina de Abastecimientos y Servicios (OAS) del MIMP- Lima, la información que se recabe de manera confidencial y anónima, será utilizada con fines estrictamente académicos por lo que solicito tu valiosa colaboración. Te pido responder con la mayor sinceridad.

Marque con una "X" sólo una alternativa de respuesta que considere corresponda a cada enunciado. Las alternativas son las siguientes:

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) A VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Se promueven reuniones de trabajo para compartir experiencias con los servidores de la oficina de abastecimientos y servicios - OAS y las distintas áreas usuarias.					
2	Se intercambian experiencias y habilidades técnicas entre los equipos de la OAS.					
3	Se entrena a los nuevos servidores observando el trabajo diario que realizan los especialistas de la OAS.					
4	Se comparte el conocimiento tácito (conocimiento propio que tiene cada servidor) entre los demás miembros de la OAS para lograr un mejor desempeño y confianza mutua.					
5	Se incentiva la mejora de los servicios principalmente en la atención de los requerimientos de bienes y servicios, como resultado de las reuniones de coordinación con las áreas usuarias.					
6	Se promueven coordinaciones con las áreas usuarias para conocer, entre otros aspectos, sus necesidades, consultas, dudas y reclamos, en relación a los servicios que brinda la OAS.					
7	Se incentiva la mejora de los servicios prestados por la OAS como resultado de las observaciones hechas a los especialistas.					
8	El diálogo creativo y el intercambio de ideas en todos los niveles son habituales entre los servidores de la OAS y las áreas usuarias y sus resultados enunciados formalmente para su aplicación.					
9	El uso de pensamiento deductivo (razonamiento de lo general a lo particular) e inductivo (razonamiento de lo particular a lo general) es común entre los servidores de la OAS.					
10	Los servidores de la OAS hacen uso de metáforas (figuras lógicas) y analogías (similitudes entre cosas distintas) en los diálogos para facilitar su comprensión y la creación de conceptos o ideas.					
11	Es indispensable la creación de manuales, documentos y mejores prácticas para precisar los procedimientos de los servicios que brinda la OAS.					

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
12	Se cuenta con bases de datos de servicios y procesos que se actualizan constantemente.					
13	El intercambio de conocimientos entre las áreas usuarias y los servidores de la OAS se realiza a través de distintos medios, tales como documentos, reuniones, conversaciones telefónicas, como práctica común.					
14	La capacitación y el entrenamiento formales son proporcionadas por personal de la misma organización (MIMP).					
15	Los servidores de la OAS son actualizados constantemente mediante cursos proporcionados por agentes externos a la organización (universidades, congresos, seminarios, entre otros).					
16	Los servidores de la OAS tienen acceso a información especializada mediante cursos, libros, manuales, foros, conferencias en línea, entre otros.					
17	Las estrategias de la organización son diseñadas usando literatura interna (directivas, disposiciones, comunicados, entre otros) y externa (ley y reglamento de contrataciones del estado, lineamientos pronunciamientos, directivas OSCE, entre otros).					
18	Publicamos continuamente información interna de la organización para todos los servidores de la OAS y áreas usuarias.					
19	Se publica continuamente información interna de la organización para el público en general.					
20	Para mejorar los procesos y servicios que brinda la OAS comúnmente se evalúa la simulación de métodos, procedimientos, buenas prácticas, historias orales, documentos, entre otros, para su aplicación en nuestra entidad.					
21	Habitualmente se evalúa y simula métodos y procedimientos que utilizan otros organismos del estado para considerar su aplicación en nuestra entidad.					
22	Discutimos abiertamente sobre los errores con el fin de aprender de las experiencias.					
23	Aprendemos observando a nuestros compañeros de trabajo (servidores de la OAS).					
24	En esta organización producimos conocimiento ensayando y probando.					
25	Aprendemos de la documentación disponible en la organización.					
26	Cuando requiero de alguna información o conocimiento hay personas en la organización dispuestas a ayudarme.					
27	Aprendemos mediante el dialogo con otros servidores.					

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
28	Intercambiamos conocimientos libremente cuando trabajamos en grupo.					
29	Todos nos ayudamos en el proceso de aprendizaje.					
30	Las ideas generadas las percibimos como resultado de las discusiones en grupo y por la información recogida del grupo.					
31	Todos aplicamos el conocimiento con el que cuenta esta organización.					
32	Esta organización responde a los cambios del entorno aprendiendo en el tiempo requerido.					
33	Los procesos se mejoran con base en el conocimiento de los servidores que trabajamos en ella.					
34	El conocimiento de los servidores que trabajamos en esta organización sirve para generar nuevos servicios.					

Apéndice F

Resultado de procesamiento de datos en vista del software SPSS

```
FREQUENCIES VARIABLES=Comp_Org
  /GROUPED=Comp_Org
  /BARCHART FREQ
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Frecuencias

Estadísticos

Compromiso Organizacional

N	Válido	76
	Perdidos	0

Compromiso Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	32	42,1	42,1	42,1
	Alto	44	57,9	57,9	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

```
FREQUENCIES VARIABLES=Comp_Afectivo
  /GROUPED=Comp_Afectivo
  /BARCHART FREQ
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Frecuencias

Estadísticos

Componente Afectivo

N	Válido	76
	Perdidos	0

Componente Afectivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,3	1,3	1,3
	Moderado	36	47,4	47,4	48,7
	Alto	39	51,3	51,3	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

```

FRECUENCIAS VARIABLES=Comp_Cont
/GROUPED=Comp_Cont
/BARCHART FREQ
/ORDER=ANALYSIS.

```

Frecuencias

Estadísticos

Componente de Continuidad

N	Válido	76
	Perdidos	0

Componente de Continuidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	30	39,5	39,5	39,5
	Alto	46	60,5	60,5	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

```

FRECUENCIAS VARIABLES=Comp_Norm
/GROUPED=Comp_Norm
/BARCHART FREQ
/ORDER=ANALYSIS.

```

Frecuencias

Estadísticos

Componente Normativo

N	Válido	76
	Perdidos	0

Componente Normativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	7,9	7,9	7,9
	Moderado	45	59,2	59,2	67,1
	Alto	25	32,9	32,9	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

```

FRECUENCIES VARIABLES=Gest_Conoc
  /GROUPED=Gest_Conoc
  /BARCHART FREQ
  /ORDER=ANALYSIS.

```

Frecuencias

Estadísticos

Gestión del Conocimiento

N	Válido	76
	Perdidos	0

Gestión del Conocimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	34	44,7	44,7	44,7
	Eficiente	42	55,3	55,3	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

```

FRECUENCIES VARIABLES=Epistemologica
  /GROUPED=Epistemologica
  /BARCHART FREQ
  /ORDER=ANALYSIS.

```

Frecuencias

Estadísticos

Epistemológica

N	Válido	76
	Perdidos	0

Epistemológica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	1	1,3	1,3	1,3
	Regular	39	51,3	51,3	52,6
	Eficiente	36	47,4	47,4	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

Correlaciones no paramétricas

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=SV1 SV2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones				
			Compromiso Organizacional	Gestión del Conocimiento
Rho de Spearman	Compromiso Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,747**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	Gestión del Conocimiento	Coefficiente de correlación	,747**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

```
CORRELATIONS
/VARIABLES=SD1V1 SV2
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones			
		Componente Afectivo	Gestión del Conocimiento
Componente Afectivo	Correlación de Pearson	1	,689**
			,000
		N	76
Gestión del Conocimiento	Correlación de Pearson	,689**	1
			,000
		N	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=SD3V1 SV2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones				
			Componente Normativo	Gestión del Conocimiento
Rho de Spearman	Componente Normativo	Coefficiente de correlación	1,000	,554**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	Gestión del Conocimiento	Coefficiente de correlación	,554**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Apéndice G

Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ



**LA JEFATURA DE LA OFICINA DE ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS -OAS-
DEL MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES-MIMP**

Expide la presente:

CONSTANCIA

A : CPC MARIA ELENA DIAZ MENDOZA

Por haber cumplido con aplicar dos Cuestionarios con 01 variable cada uno para su Tesis, dirigido a los servidores de la Oficina de Abastecimientos y Servicios – OAS- del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables-MIMP.

Se expide la presente constancia, a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Lima, 8 de mayo de 2017

NORIVE CORONEL DIANO
Director II
Oficina de Abastecimiento y Servicios
MIMP