



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión del conocimiento y su influencia en la
productividad laboral del Hospital Nacional Almanzor
Aguinaga Asenjo-Essalud, Chiclayo - 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

AUTORES:

Mg. Gutiérrez Montoya, María de Fátima

Mg. Juárez Moreno, Orlando Carlos

ASESOR:

Dr. Morales Salazar, Pedro Otoniel

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ- 2016

PÀGINA DEL JURADO

Dr. Valiente Saldaña, Yoni Mateo

Presidente

Dr. Ramírez Lau, Sandra Cecilia

Secretario

Dr. Morales Salazar, Pedro Otoniel

Vocal

DEDICATORIA

Queremos dedicar esta tesis a Dios por su infinito amor, a nuestros padres por ser los creadores y forjadores de las personas y profesionales que somos actualmente; sin ellos todo lo logrado y alcanzado hasta hoy no habría posible.

María de Fátima y Orlando Carlos

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo por habernos permitido ser parte de ella, por abrir
las puertas de su conocimiento.

A nuestro profesor Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar, por brindarnos todo el
saber y experiencia de su quehacer científico, así como por su infinita
comprensión y paciencia; que sin ello no se hubiera logrado llevar a cabo esta
investigación.

A todas las personas que han colaborado con la presente investigación.

DECLARACIÓN DE AUTORIA

Yo, Mg. MARIA DE FATIMA GUTIERREZ MONTOYA, estudiante del Programa de Doctorado de Gestión Pública y Gobernabilidad, de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo declaro que el trabajo académico titulado “Gestión del conocimiento y su influencia en la productividad laboral del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo-Essalud, 2016” presentada en (236) folios para la obtención del grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

-No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentando completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

-Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

-De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 22 de octubre de 2016.



Mg. María de Fátima Gutiérrez Montoya
DNI N° 17910898

DECLARACIÓN DE AUTORIA

Yo, Mg. ORLANDO CARLOS JUÁREZ MORENO, estudiante del Programa de Doctorado de Gestión Pública y Gobernabilidad, de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo declaro que el trabajo académico titulado “Gestión del conocimiento y su influencia en la productividad laboral del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo-Essalud, 2016” presentada en (236) folios para la obtención del grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

-No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentando completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

-Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

-De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 22 de octubre de 2016.



Mg. Orlando Carlos Juárez Moreno
DNI N° 09534790

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

A efectos de cumplir con lo dispuesto por el Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para desarrollar la tesis de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, alcanzo la presente investigación denominada: “GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO-ESSALUD, 2016”, cuyo propósito es analizar la influencia de las variables en estudio a través de los trabajadores observados y así aportar a mejorar la calidad de los servicios que se otorgan en dicho establecimiento de salud.

En este estudio se analiza las variables gestión del conocimiento y productividad laboral, se establece la relación existente entre ellas y lleva los resultados de la aplicación de instrumentos de recolección de datos a un análisis estadístico tanto descriptivo como inferencial para observar su comportamiento y su correlación. Aspiramos a que el trabajo investigativo contribuya a la mejora de gestión del referido establecimiento de salud estatal y se convierta en un insumo utilizado para superar las deficiencias y limitaciones del personal de dicho establecimiento de salud y así alcanzar la eficiencia y calidad de los servicios otorgados a sus usuarios.

Pretendemos que a la culminación del estudio y al cumplimiento de los procedimientos establecidos en el reglamento para elaboración y sustentación de Tesis, de nuestra casa Superior de Estudios, poder optar el grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad. Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y de mérito a su aprobación

Los Autores

RESUMEN

El presente estudio se llevó a cabo con el objetivo de determinar la influencia de la gestión del conocimiento en la productividad laboral del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”, 2016. Es de tipo no experimental, de diseño correlacional causal y los métodos utilizados fueron el inductivo-deductivo. Se trabajó en una muestra de 215 trabajadores, tanto asistenciales como administrativos; se emplearon dos cuestionarios debidamente validados por cinco jueces y confiables (Alfa de Cronbach de 0.899 para gestión del conocimiento y de 0.879 para productividad laboral). Se empleó el software de estadística para ciencias sociales SPSS V23. Los resultados son presentados en tablas y figuras estadísticas.

Las conclusiones más relevantes son que la gestión del conocimiento influye muy significativamente como medio para mejorar la productividad del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo-Essalud, 2016; los estadísticos de prueba Tau-b de Kendall y Coeficiente Rho de Spearman son 0.376 y 0.410, respectivamente; con un $p = 0.000 < 0.01$ en ambas pruebas. En cuanto a los niveles de las variables se tiene que es el nivel regular con un 46 % que predomina en la variable Gestión del conocimiento mientras que en la variable Productividad laboral predomina el nivel regular con el 46.5 %.

Respecto de las correlaciones existentes entre las diversas dimensiones de las variables se estableció que las dimensiones de la variable gestión del conocimiento Planificación y gestión de actividades (Prueba Tau b de Kendall = ,272 con $p = ,000$ y Coeficiente Rho de Spearman = ,294 con $p = ,000$), Fuentes de adquisición de conocimientos (Prueba Tau b de Kendall = ,207 con $p = ,001$ y Coeficiente Rho de Spearman = ,233 con $p = ,001$), Procesos de captura del conocimiento (Prueba Tau b de Kendall = ,335 con $p = ,000$ y Coeficiente Rho de Spearman = ,362 con $p = ,000$), Procesamiento del conocimiento (Prueba Tau b de Kendall = ,336 con $p = ,000$ y Coeficiente Rho de Spearman = ,383 con $p = ,000$), Prácticas actuales de gestión del conocimiento. (Prueba Tau b de Kendall = ,203 con $p = ,001$ y Coeficiente Rho de Spearman = ,223 con $p = ,001$), Difusión del conocimiento (Prueba Tau b de Kendall = ,210 con $p = ,001$ y Coeficiente Rho de Spearman = ,228 con $p = ,001$) y Razones para implementar un sistema de gestión del conocimiento (Prueba Tau b de Kendall = ,242 con $p = ,000$ y Coeficiente Rho de Spearman = ,266 con $p = ,000$) influyen muy significativamente en la productividad laboral; mientras que las dimensiones Almacenamiento del conocimiento, (dado que $p > 0.05$ en Tau b de Kendall ,325) y Coeficiente Rho de Spearman ,259) y Facilidades para implementar un sistema de gestión del conocimiento (dado que $p > 0.05$ en Prueba Tau b de Kendall ,158 y Coeficiente Rho de Spearman ,132) no influyen significativamente en la productividad laboral. Respecto de la influencia de la gestión del conocimiento en las dimensiones de la productividad laboral se estableció que la variable gestión del conocimiento influye muy significativamente en Políticas públicas (Prueba Tau b de Kendall = ,193 con $p = ,002$ y Coeficiente Rho de Spearman = ,208 con $p = ,002$), Recursos humanos (Prueba Tau b de Kendall = ,174 con $p = ,008$ y Rho de Spearman = ,192 con $p = ,005$), Actividades y procesos (Prueba Tau b de Kendall = ,232 con $p = ,000$ y Coeficiente Rho de Spearman = ,260 con $p = ,000$), Valores (Prueba Tau b de Kendall = ,261 con $p = ,000$ y Coeficiente Rho de Spearman = ,282 con $p = ,000$), Innovación (Prueba Tau b de Kendall = ,130 con $p = ,018$ y Coeficiente Rho de Spearman = ,145 con $p = ,033$) y Servicios y productos (Prueba Tau b de Kendall = ,153 con $p = ,005$ y Coeficiente Rho de Spearman = ,180 con $p = ,008$). y no influye significativamente en la dimensión Recursos materiales, (dado que $p > 0.05$ en Tau b de Kendall ,257) y Rho de Spearman ,241).

Palabras Clave: Gestión del conocimiento, Productividad laboral, Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”.

ABSTRACT

His study was conducted with the aim of determining the influence of knowledge management on labor productivity National Hospital "Almanzor Aguinaga Asenjo" 2016 is not experimental, causal correlational design and methods used were the deductive-inductive. Work was done on a sample of 215 workers, both as administrative assistance; two questionnaires properly validated by five judges and reliable (Cronbach's alpha of 0.899 for knowledge management and 0.879 for labor productivity) were used. statistical software for social sciences SPSS V23 was used. The results are presented in tables and statistics figures.

The main conclusions are that knowledge management influences very significantly as a means to improve productivity Almanzor Aguinaga Asenjo-Essalud, 2016 National Hospital; test statistics Tau-b of Kendall and Spearman Rho coefficient are 0.376 and 0.410, respectively; with $p = 0.000 < 0.01$ in both tests. As for the levels of the variables you have to be the regular level 46% prevailing in the variable Knowledge management while labor productivity Variable regular level predominates with 46.5%.

Regarding the correlations between the various dimensions of the variables was established that the dimensions of the variable knowledge management planning and management activities (Test Tau b Kendall =, 272 with $p = .000$ and coefficient Spearman's rho =, 294 with $p = .000$), sources of knowledge acquisition (Test Tau b Kendall =, 207 with $p = .001$ and coefficient Spearman's rho =, 233 $p = .001$), processes knowledge capture (Test Tau b Kendall =, 335 with $p = .000$ and coefficient Spearman's rho =, 362 with $p = .000$), knowledge Processing (Test Tau b Kendall =, 336 with $p = .000$ and coefficient Spearman's rho = 383 with $p = .000$), current knowledge management practices d. (Test Tau b Kendall =, 203 with $p = .001$ and Coefficient Spearman's rho =, 223 with $p = .001$), diffusion of knowledge (Test Tau b Kendall = 210 with $p = .001$ and Coefficient Rho Spearman =, 228; $p = .001$) and reasons for implementing a system of knowledge management (Test Tau b Kendall =, 242 with $p = .000$ and coefficient Spearman's rho =, 266 with $p = .000$) influence very significantly in labor productivity; while the dimensions Storage of knowledge, (since $p > 0.05$ in Tau b Kendall, 325) and coefficient Rho Spearman, 259) and Facilities to implement a knowledge management (since $p > 0.05$ Test Tau b Kendall, 158 and Rho Spearman coefficient, 132) do not significantly affect labor productivity. Regarding the influence of knowledge management in the dimensions of labor productivity was established that the variable knowledge management influences very significantly in Public Policies (Test Tau b Kendall = 193 with $p = .002$ and Coefficient Spearman's rho =, 208 with $p = .002$), human Resources (Test Tau b Kendall =, 174 with $p = .008$ and Spearman's rho =, 192 with $p = .005$), activities and processes (Test Tau b Kendall =, 232 $p = .000$ and coefficient Spearman's rho =, 260 with $p = .000$), Values (Test Tau b Kendall =, 261 with $p = .000$ and coefficient Spearman's rho =, 282 with $p = .000$) Innovation (Test Tau b Kendall =, 130 with $p = .018$ and coefficient Spearman's rho =, 145 $p = .033$) and Services and products (Test Tau b Kendall =, 153 with $p = .005$ and coefficient Rho Spearman = 180 with $p = .008$). and does not significantly influence the dimension Material Resources (since $p > 0.05$ in Kendall Tau b, 257) and Rho Spearman, 241).

Keywords: Knowledge Management, Labor Productivity, National Hospital "Almanzor Aguinaga Asenjo "

INDICE

PÀGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTORIA	v
PRESENTACIÓN	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Problema	37
1.2. Hipótesis	40
1.2.1. Hipótesis de investigación	40
1.2.2. Hipótesis nula	40
1.2.3. Hipótesis específicas	40
1.3. Objetivos	42
1.3.1. Objetivo General	42
1.3.2. Objetivos Específicos	42
II. MARCO METODOLÓGICO	45
2.1. Variables	45
2.2. Operacionalización de variables	46
2.3. Metodología	55
2.4. Tipo de estudio	56
2.5. Diseño de investigación	57
2.6. Población, muestra y muestreo	57
2.6.1. Población	57
2.6.2. Muestra	58
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
2.7.1. Técnicas	59
2.7.2. Instrumentos	59
2.7.3. Validación y confiabilidad de los instrumentos	60
2.8. Métodos de análisis de datos	61
2.9. Consideraciones éticas	62

III. RESULTADOS	63
3.1.Descripción de resultados de los niveles de la Gestión del conocimiento y productividad laboral	63
3.2. Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones de la Gestión del conocimiento.	65
3.3. Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones de la Productividad laboral.	70
3.4. Resultados ligados a las hipótesis	74
3.4.1. Hipótesis de investigación	77
3.4.2. Prueba de hipótesis específicas	78
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	94
V. CONCLUSIONES	106
VI.RECOMENDACIONES	110
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	112
ANEXOS	123
Anexo 1: Cuestionario gestión del conocimiento	123
Anexo 2: Cuestionario de la productividad laboral	136
Anexo 3: Confiabilidad del instrumento gestión del conocimiento	143
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento productividad laboral	149
Anexo 5: Matriz de puntuaciones de las dimensiones de la variable gestión del conocimiento Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”, 2016.	153
Anexo 6: Matriz de puntuaciones de las dimensiones de la variable productividad laboral del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”, 2016.	164
Anexo 7: Matriz de validación instrumento gestión del conocimiento	175
Anexo 8: Matriz de validación instrumento productividad laboral	194
Anexo 9: Ficha técnica cuestionario gestión del conocimiento	208
Anexo 10: Ficha técnica cuestionario productividad laboral	210
Anexo 11: Constancia de aplicación de instrumento de investigación	212
Anexo 12: Constancia de aplicación de realización de tesis	213
Anexo 13: Matriz de consistencia interna del informe de tesis	214