



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión del Conocimiento y Rendimiento Laboral en el Hospital  
Emergencia Ate Vitarte en el Año 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

**Br. Flores Garavito, Mayra Lilybeth (ORCID: 0000-0001-6902-173X)**

**ASESOR:**

**Dr. Luis Humberto Bejar (ORCID: 0000-0002-9579-8785)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Gestión de Políticas Públicas**

**LIMA – PERÚ  
2022**

## **Dedicatoria**

A mi familia, mi mayor motivo de vida.

## **Agradecimiento**

A Dios, por permitirme continuar con mis proyectos de vida, a mis padres y hermano por siempre ser mi soporte y sobre todo a la persona que ha logrado darme empuje para lograr esta meta.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>Dedicatoria</b>	<b>i</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>ii</b>
<b>Índice de Contenido</b>	<b>iii</b>
<b>Índice de tablas</b>	<b>iv</b>
<b>Índice de figuras</b>	<b>v</b>
<b>Resumen</b>	<b>vi</b>
<b>Abstract</b>	<b>vii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>17</b>
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación</b>	<b>17</b>
<b>3.2. Variables y operacionalización</b>	<b>17</b>
<b>3.3. Población y muestra</b>	<b>19</b>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	<b>19</b>
<b>3.5. Procedimiento de la investigación</b>	<b>21</b>
<b>3.6. Método de análisis de datos</b>	<b>21</b>
<b>3.7. Aspectos éticos</b>	<b>21</b>
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>23</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>30</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>37</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>38</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>39</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>47</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pag.</b>
<b>Tabla 1</b> Matriz de Operacionalización de la Variable: Gestión del Conocimiento	18
<b>Tabla 2</b> Matriz de Operacionalización de la Variable: Rendimiento Laboral	18
<b>Tabla 3</b> Gestión del Conocimiento	20
<b>Tabla 4</b> Rendimiento Laboral	20
<b>Tabla 5</b> Conservación del Conocimiento	23
<b>Tabla 6</b> Difusión del Conocimiento	24
<b>Tabla 7</b> Innovación	24
<b>Tabla 8</b> Desarrollo de Habilidades	24
<b>Tabla 9</b> Salario Emocional	25
<b>Tabla 10</b> Desempeño Organizacional	26
<b>Tabla 11</b> Toma de Decisiones	26
<b>Tabla 12</b> Prueba estadística Hipótesis Principal	27
<b>Tabla 13</b> Prueba estadística primera Hipótesis Especifica N° 01	28
<b>Tabla 14</b> Prueba estadística segunda Hipótesis Especifica N° 02	29
<b>Tabla 15</b> Prueba estadística tercera Hipótesis Especifica N° 03	30

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pag.</b>
<b>Figura 1</b> Variable Gestión del Conocimiento	23
<b>Figura 2</b> Variable Rendimiento Laboral	25

## RESUMEN

En un mundo cada vez más globalizado, la gestión del conocimiento cobra una especial importancia en las organizaciones, donde resulta un factor preponderante en el rendimiento laboral de los trabajadores. No obstante, en las entidades públicas no se suele aprovechar de forma efectiva el conocimiento generado por sus recursos humanos, así como se presentan deficiencias en los procesos de conservación y difusión del conocimiento en general. En ese aspecto es necesario investigar en qué medida gestionar el conocimiento de forma efectiva tiene un impacto en el rendimiento laboral de los trabajadores, en el caso de esta investigación de los trabajadores administrativos del Hospital Emergencia Ate Vitarte. En ese sentido, se requirió aplicar instrumentos a los trabajadores antes mencionados, a fin de entender su percepción sobre ambas variables, demostrando mediante un análisis descriptivo e inferencial, que existe una relación positiva entre la gestión del conocimiento y el rendimiento laboral. De esta manera, esta investigación concluye que el manejo eficiente del conocimiento en la entidad propicia la innovación y la toma de decisiones sumando aspectos como el salario emocional, que afectan en general el rendimiento laboral. Por tal motivo, resulta necesario que las entidades públicas, destinen recursos a establecer espacios y procesos que se orienten a gestionar de forma eficiente el conocimiento de la entidad y que los directivos se involucren activamente y entienda que esta es una herramienta que permite mejorar en gran medida el rendimiento laboral de los trabajadores en las entidades públicas.

**Palabras Clave:** Gestión del conocimiento, rendimiento laboral, toma de decisiones, salario emocional.

## ABSTRACT

In an increasingly globalized world, knowledge management takes on a special importance in organizations, where it is a preponderant factor in the work performance of workers. However, public entities don't usually take advantage of the knowledge generated by their human resources effectively, as well as deficiencies in the processes of conservation and dissemination of knowledge in general. In this regard, it is necessary to investigate to what extent managing knowledge effectively has an impact on the work performance of workers, in the case of this investigation of the administrative workers of Hospital Emergencia Ate Vitarte. In this sense, it was necessary to apply instruments to the aforementioned workers, in order to understand their perception of both variables, demonstrating through a descriptive and inferential analysis that there is a positive relationship between knowledge management and job performance. In this way, this research concludes that the efficient management of knowledge in the entity encourages innovation and decision-making by adding aspects such as emotional salary, which generally affect work performance. For this reason, it is necessary for public entities to allocate resources to establish spaces and processes that are oriented to efficiently manage the knowledge of the entity and for managers to be actively involved and understand that this is a tool that allows to improve greatly measure the job performance of workers in public entities.

**Keywords:** Knowledge management, labor performance, decision making, emotional salary.



## I. INTRODUCCIÓN

Las entidades públicas, son una fuente constante de nuevas experiencias, creando conocimientos a partir del actuar cotidiano, llegando a ser considerados como pilar de las Instituciones; en algunos casos, se puede considerar que, debido a la cantidad de información que se dispone actualmente resulta clave gestionar el conocimiento para tener una adecuada organización. Los recursos de las organizaciones no únicamente se presentan de manera monetaria, sino que también se valora el conocimiento de cada trabajador al realizar sus labores. Sánchez et al. (2018).

Sin embargo, este conocimiento generado, no es del todo aprovechado, puesto que suele entenderse como un gasto, mas no como una inversión y no se le brinda la debida importancia, que a largo plazo podría generar valor tangible. Perdiendo de esta forma un gran potencial el cual podría ser utilizado para mejorar las capacidades del recurso humano, que a su vez podrían incrementar su rendimiento laboral a mediano o largo plazo y traducirse en la mayor creación de valor público. Siendo este entendido como la innovación y mejora de la gobernabilidad según lo descrito por Santillán (2018). Asimismo, Ortegón (2020) menciona que el supuesto principal de valor público es que todos los recursos del Estado deben ser usados para ampliar su valor.

Entonces, es evidente que se debe poner énfasis en mejorar la gestión del conocimiento dentro de las entidades públicas, para ello se han venido implementando políticas de modernización del Estado, las cuales debe llevarse de manera constante que incluya capacitación continua de los diversos órganos de gobierno a fin de cumplir con las expectativas de la ciudadanía. Herrera (2018); y más aun con la pandemia producida por COVID-19, las entidades públicas se han visto en la obligación de acelerar el proceso de digitalización e implementar el uso de plataformas amigables que facilitan el desarrollo de las actividades de manera óptima. Esta revolución tecnológica a la que han tenido que adaptarse las organizaciones, permite también generar un espacio en el cual, el conocimiento puede ser difundido, estudiado y preservado. Así como se menciona, es preciso considerar que este nuevo escenario introduzca la

efectividad suficiente para la obtención del conocimiento y máxime la digitalización de la sociedad; entendiéndose esta como una variación de mentalidad de las organizaciones, donde el punto más importante es la constante transformación y en consecuencia los trabajadores que las integran y su aptitud creativa. Vilaplana y Stein (2019).

En ese sentido, al gestionar conocimiento y contar con herramientas que permitan desarrollar nuevas capacidades en los diversos actores de las Entidades Públicas, se puede lograr que los servidores estén más capacitados alcanzando un mayor rendimiento laboral, lo que generaría resultados positivos y una mejora en la calidad de los servicios que estos brindan. El rendimiento laboral es determinado por el propósito que tienen las empresas o entidades en producir algo, ya sean estos bienes o servicios como consecuencias del uso adecuado de la materia prima o el talento humano según sea el caso, es decir las empresas se ven obligadas a emplear capital humano y no humano para obtener un producto final. Asimismo, Mamani y Cáceres (2019) señalan que el desempeño laboral se vuelve importante cuando se obtiene mayor productividad, eficiencia y competencia; buscando satisfacer las necesidades de los humanos, buscando mejores éxitos por parte de los trabajadores.

Por lo tanto, la gestión del conocimiento es una herramienta que permite mejores proporciones de desarrollo en los contenidos de investigación, disminución de costos, implementación de nuevas metodologías de enseñanza, asesoramiento, los cuales se complementan como opciones en mayor beneficio a los servidores públicos de la entidad. Así también lo describió Vanstralen (2018), quien indicó que la gestión del conocimiento es primordial para la globalización; dado que el recurso más valioso de una organización son los conocimientos generados; por lo que se debe gestionar con el fin de potenciar a los integrantes desde la colaboración entre sí para lograr que la transferencia de conocimiento sea efectiva.

Asimismo, Rosey y Pak, (2009) señalaron que, en muchos sentidos, el sector de servicios públicos es el lugar más natural para establecer una cultura

de aprendizaje, debido a que existen más estructuras administrativas burocráticas en el sector de servicios públicos que en el sector privado, donde la competencia evita la burocracia y ayudan a los empleados a recordar con bastante claridad los propósitos de la existencia de la empresa y la importancia de que esta sobreviva. En el sector público, la necesidad de aprendizaje organizacional es claramente importante. Un claro ejemplo son los hospitales públicos, en los cuales se generan a diario, nuevos conocimientos y experiencias en el manejo de enfermedades, tanto en la prevención, atención, tratamiento y control de pacientes con diversas patologías. Ese conocimiento generado a partir de la experiencia debe ser preservado y compartido, a fin de que se sume a las bases teóricas de las ciencias médicas.

Ahora bien, dentro de un hospital del sector de público, pueden hallarse un gran número de profesionales de diversas procedencias y preparación, estos recursos humanos son una fuente de conocimiento que deben ser aprovechados, para ello las entidades deben contar con plataformas o espacios que permitan compartir dichas experiencias al resto de trabajadores, sumando nuevos conocimientos y aportando mejoras a todos los procesos que realiza la entidad.

Para ello, este trabajo de investigación aborda la teoría existente sobre la gestión del conocimiento, y pretende demostrar que estas prácticas logran incrementar el rendimiento de los trabajadores, hecho que a su vez repercute en la entrega de productos de mayor calidad a la población y facilita a las entidades el cumplimiento de sus metas y objetivos. En ese sentido, surgen el cuestionamiento, si las entidades públicas cuentan con conocimiento generado en su accionar cotidiano,

¿Se relaciona la gestión del conocimiento con el rendimiento de sus trabajadores?

Del mismo modo, ¿Por qué no se pone énfasis en desarrollar y estimular la creación del conocimiento en la entidad, y acompañarlo con la aplicación de una adecuada inserción de salario emocional?

Asimismo, si la transferencia y almacenamiento del conocimiento contribuyen a incrementar el rendimiento de los trabajadores ¿por qué las entidades públicas no lo usan para mejorar su desempeño organizacional?

En este contexto es necesario investigar de qué forma las personas vamos formando conocimiento con el vivir cotidiano en los diferentes aspectos de nuestras vidas; el cual muchas veces no es transmitido dentro de las organizaciones, a las personas que nos rodean limitando así el desarrollo del intelecto colectivo e incrementando las brechas de conocimiento. Muy por el contrario, en las organizaciones en las cuales se explota el conocimiento de cada trabajador y se aplica una instrucción constante es más probable que se tenga una mejor respuesta por parte de estos trabajadores lo cual conlleva a un mejor rendimiento laboral por parte de ellos; logrando así el cumplimiento óptimo de las metas organizacionales.

Es por ello que la presente investigación servirá para demostrar que las entidades cuentan con personal calificado con conocimiento en diversos temas que son necesarios para el desarrollo de los múltiples sistemas del Estado; sin embargo estos conocimientos son pocas veces aprovechados dentro de la misma entidad; considerándose incluso esto como un rango de pérdida; ya que si se explotara el conocimiento de estos servidores calificados hacia sus compañeros en los procedimientos rutinarios que realizan se podría lograr una mejor atención al usuario externo; asimismo, incluso se podrían estandarizar procedimientos que lleven a un mejor rendimiento laboral lo que tendría como resultado a usuarios finales satisfechos y tendrían una mejor percepción de los productos que entrega la Entidad.

La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación entre la gestión del conocimiento que se genera en las entidades públicas y como esto afecta el rendimiento de los trabajadores.

Asimismo, determinar la relación entre la creación del conocimiento en la entidad como su transmisión y aplicación, es fundamental identificar como este se relaciona con el desempeño organizacional.

También, demostrar cuan necesaria es la gestión del conocimiento, por lo tanto, se debe hallar la relación que esta tiene con la toma de decisiones.

En ese sentido, se plantea como hipótesis que, la adecuada gestión del conocimiento generado en la entidad contribuye al incremento del rendimiento de sus trabajadores.

Asimismo, como hipótesis específica se plantea que, existe relación entre la gestión del conocimiento dentro de la entidad y el desempeño organizacional, en consecuencia, mejoran los procedimientos de la entidad.

Así también, se plantea como hipótesis específica que, la gestión del conocimiento en la entidad permite mejorar la toma de decisiones de sus trabajadores durante el desarrollo de sus funciones, en tal medida que favorece la consecución de los objetivos planteados por la entidad.

## II. MARCO TEÓRICO

La gestión del conocimiento es una de las herramientas más importantes que las organizaciones emplean para el logro de sus objetivos basándose en la obtención de un mejor rendimiento laboral a través del conocimiento adquirido; es por ello que la presente investigación se acoge a los antecedentes nacionales e internacionales planteados a continuación:

Echeverri et al. (2018) presentaron, como objetivo principal el dar a conocer como se debe gestionar la gestión del conocimiento en las Entidades a fin de fomentar la obtención de nuevas ideas; así como demostrar que esta gestión del conocimiento tiene soporte dentro de la innovación en las organizaciones. Los autores aplicaron una metodología de mínimos cuadrados y bootstrap-percentil con la finalidad de comprobar la mediación. Se obtuvo como resultado que el constante aprendizaje y las competencias de cada servidor tienen repercusión en la creatividad, siendo esta una parte primordial para la subsistencia de las Instituciones. Se concluye que poner en marcha la gestión del conocimiento crea un buen ambiente laboral, brinda recursos y crea procesos que implican innovación.

Mendieta et al. (2020) asimismo, presentaron como objetivo plantear un patrón de gestión del conocimiento a fin de encontrar un resultado que permita implantar un método de gestión por competencias, ya que este dificulta el correcto rendimiento de los servidores administrativos por no estar acorde al perfil. Se aplicó la metodología descriptiva, enfocándose en la gestión por competencias. Se obtuvo como resultado que el tipo de gestión de competencias permite afianzar la contratación al elegir al servidor correcto para el puesto. Finalmente, se concluye que este modelo es importante para instruir a los servidores de manera interna en relación a sus conocimientos y experiencias; lo que permite a su vez que los encargados de aplicar las capacitaciones dentro de la Entidad realicen un mejor orden en conocimientos que se relacionen con el puesto que cada uno ocupa aportando así al desempeño y fidelización con la Entidad.

Yallercco y Umire (2020) propusieron como objetivo relacionar el modelo de liderazgo y el rendimiento laboral en enfermeros. Aplicaron la metodología descriptiva correlacional transversal. Al realizar esta investigación obtuvieron como resultado que no prevalece relación importante entre las variables ya que los enfermeros presentan un mayor liderazgo cambiante y otro gran número muestra un rendimiento laboral constante durante la aplicación de la investigación. Concluyen que el liderazgo no necesariamente se relaciona con el rendimiento laboral en los enfermeros que conforman el sector salud.

Cuba et al. (2019) tuvieron como objetivo encontrar la relación entre responsabilidad social y rendimiento laboral en programas sociales en Lima provincias. Para ello se aplicó la metodología simple, diseño no experimental aplicando encuestas y cuestionarios. Obtuvieron como resultado que ambas variables se correlacionan de manera inmediata e importante. Llegaron a la conclusión de que sí existe una relación directa entre ambas variables, indicando que, a más aplicación de responsabilidad social, se encontrará un mayor rendimiento laboral e a la inversa.

Calvo (2018) esta investigación tuvo como objetivo analizar la repercusión que tiene la gestión del conocimiento en las diversas regiones de una nación, siendo considerada como un punto clave para nuevas estrategias y competencias de las instituciones. Se aplicó una metodología de investigación documental basada en verificación y análisis de diversas bibliografías que contengan el desarrollo de la gestión del conocimiento. Se obtuvo como resultado que, los diversos tipos de transformaciones regionales son piezas fundamentales para mejores decisiones en la administración pública a través de como ejercer el avance de un territorio con conocimiento y cambio. Se concluye que, en las entidades regionales basadas en conocimientos, estos deben estar articulados entre escuelas, organizaciones y estado; a fin de que el conocimiento interactúe de manera clara entre todos ellos.

Espinoza y Toscano (2020) su objetivo fue mostrar los resultados de como la motivación y agrado laboral de los servidores de una organización se ven en el mejor rendimiento laboral no siempre por beneficios económicos sino también

por los beneficios denominados salario emocional y la importancia de su aplicación en las organizaciones. La metodología se basó en el análisis bibliográfico a través de diferentes fuentes de información correlacionadas a las variables de estudio, uniéndolas por coincidencias. Se obtuvo como resultado la importancia de tener servidores complacidos dentro de las organizaciones, lo cual es posible gracias a la aplicación del salario emocional; lo cual conlleva a su vez a obtener un mejor rendimiento laboral creando mejor productividad y necesidad de adhesión del trabajador hacia la organización lo que a su vez conlleva a las organizaciones a formarse en Entidades socialmente responsables e involucradas con sus servidores. Se concluye que en la actualidad es vital la aplicación del salario emocional para el mejor rendimiento laboral del servidor, ya que este siempre busca encontrar un equilibrio entre su salario y sus emociones como trabajador de una entidad.

Córdova y Gutiérrez (2018) el objetivo de esta investigación fue presentar metodologías e instrumentos que posibiliten conservar el entendimiento del trabajo organizacional creado en las diversas Entidades a través de las experiencias de los servidores, grupos de labor y autoridades; logrando así un diseño de gestión del conocimiento eficaz. La metodología se empleó a través de la propuesta de implementación de un patrón de entendimiento estratégico; para lo cual se aplicaron la cultura, coyuntura y valor agregado. Se obtuvo como resultado que la gestión del conocimiento es fundamental en las organizaciones y como su aplicación a través de los diferentes factores ayuda a que los servidores transmitan su instrucción con la finalidad de crear organizaciones más sólidas. En conclusión, la gestión del conocimiento conlleva a perfeccionar los diferentes procedimientos tanto como funcionales, funcionamiento, comercio, desarrollo y habilidades intrapersonales en los trabajadores, toma de decisiones, y mejor crecimiento y enfoque en las personas y su entorno; es decir la comunidad; esto de la mano con las nuevas herramientas tecnológicas en fin de encontrar oportunidades y brindar valor agregado a los usuarios finales.

Santoro et al. (2018) las innovaciones tecnológicas que se vienen dando en la actualidad hacen que la gestión del conocimiento se mantenga en cambio constante en las organizaciones, lo que solicita una perspectiva más



amplia para difundir los procesos de conocimiento. Para ello se estableció como objetivo indagar la conexión existente entre la gestión del conocimiento y la innovación. El modelo implementado fue el de ecuaciones estructurales a empresas de distintas secciones. Los resultados arrojan que la gestión del conocimiento, innova a través de inserción de ambientes amplios y colaborativos; así como la mejora de la gestión del conocimiento interior organizacional. En conclusión; las innovaciones tecnológicas son constantes y se relacionan directamente con la gestión del conocimiento, ya que se requiere de conocimiento continuo que va de la mano con las nuevas tecnologías para el desarrollo de objetivos y el logro de metas institucionales.

Rolin (2020) su objetivo se basó en estudiar el sistema de incentivos al conocimiento para determinar su enlace con el rendimiento laboral. Para ello se aplicó la metodología descriptiva y exploratoria. Se obtuvo como resultado que la aplicación de incentivos a los servidores de las organizaciones que consienten aplicar el desarrollo del talento humano mediante incentivos y desarrollo de habilidades lo cual impulsará el mejor rendimiento de dichas organizaciones. Se concluye que los incentivos al conocimiento han sido favorables para mejorar el crecimiento de sus habilidades generando mayor desarrollo tanto a nivel personal como organizacional.

Velázquez, et, al (2018) el objetivo de esta investigación fue identificar la posición que muestran los sistemas documentarios en relación al desarrollo de la gestión del conocimiento. Para esta investigación se aplicaron metodologías teóricas como el hipotético deductivo, histórico lógico y el sistémico. Se obtuvo el resultado que existe relación estrecha entre ambos, siendo la gestión del conocimiento el procedimiento más sobresaliente; sin embargo, muchas veces no es aprovechada de manera adecuada, lo que crea brechas entre ambos sistemas. En conclusión, existe concordancia entre ambos, sin embargo, existe barreras restringentes que deben ser combatidas para que los procesos se lleven de manera óptima en beneficio de la organización.

El Assafiri et al. (2019) mostraron como objetivo el fomentar el proceso bajo metodología DACUM, con la cual se busca relacionar a las empresas con

la gestión del conocimiento para la creación de programas educacionales y auditorías de conocimientos. Se aplicó la metodología cualitativa, descriptiva de tipo exploratoria. El resultado de la presente investigación presenta que la incorporación del DACUM, se presenta como una metodología de trabajo en equipo de grandes inserciones para el análisis ocupacional; siendo una herramienta indispensable y de suma importancia en los sistemas de recursos humanos. Se concluye que el análisis ocupacional es quizá el proceso más importante de las organizaciones ya que aprovecha el conocimiento de los trabajadores para la emisión de sus conocimientos hacia otros trabajadores lo que hace un intercambio continuo de conocimientos.

Buitrón et al. (2018) mostraron como objetivo el instaurar procedimientos que permitan el cambio de la gestión del conocimiento creado mediante la felicitación de RNF dentro de los diferentes compuestos de la gestión del conocimiento. Para ello se usó la metodología KoFI en sus diferentes etapas. Se obtuvo como resultado que es importante la aplicación de TCER lo cual conlleva a la transformación de los diversos procesos de cambios de conocimiento. En conclusión, la falta de los procesos de conocimiento que cambien el conocimiento tácito a explícito aumenta el riesgo de creación de diseño con calidad inadecuada, lo cual conlleva a una deficiencia para la organización.

Cruz (2018) presentó como objetivo entender los significados en relación a las definiciones de gestión del conocimiento para entender las narraciones de emprendimiento nuevo. La metodología usada fue de manera exploratoria, comprensiva con un estudio cualitativo. Como resultado se muestra que las colaboraciones entre instituciones presentan una gestión del conocimiento focalizada en la relación entre tecnologías y estrategias de acuerdo a la necesidad del cliente con el cumplimiento de sus expectativas. En conclusión, la gestión del conocimiento precede a generar propuestas, estrategias e iniciativas entre todos los involucrados.

Montañez y Gutierrez (2016) mostraron como objetivo la comparación de los modelos de madurez de la gestión del conocimiento identificados en la literatura de acceso libre. Se usó la metodología de tipo descriptiva. El resultado

obtenido fue que estos modelos pueden ser utilizados en cualquier organización sin instrucción previa a su implementación ya que no muestran valoración baja. Se concluye que de la evaluación de los modelos encontrados, el modelo general de madurez de GC es el más beneficioso y cuenta con mejores atributos.

Burgos (2018) presentó como objetivo, encontrar el enlazar la motivación y el rendimiento laboral de las entidades de salud en Colombia. Se uso el método de investigación aplicada evaluativa no experimental. El resultado encontrado muestra que el rendimiento laboral no presenta un nivel correcto, ya que no está en relación a la eficiencia, eficacia y no es efectivo a la aplicación del trabajo en equipo e individual. Se concluye que el rendimiento laboral de las entidades de salud colombianas es defectuoso para el logro de objetivos debido a la discrepancia entre metas personales y objetivos laborales en equipo.

Delgado et al. (2020) tuvieron como objetivo el instaurar como se relaciona el estrés con el desempeño laboral de los trabajadores de una red de salud. Se aplicó la metodología no experimental mediante estudio correlacional con enfoque mixto. Los resultados obtenidos muestran una relacion negativa entre estrés y desempeño laboral, lo que conlleva a una relación inversa entre las variables estudiadas. Se concluye que los niveles medio y alto de estrés laboral fueron los mas notables haciendo un desempeño laboral de indole regular, lo cual es inadecuado para el correcto desempeño de los trabajadores y del logro de objetivos organizacionales.

Bastos (2019) mostró como objetivo el análisis científico de la aplicación de la gestión del conocimiento a las diversas organizaciones. El método empleado fue el de revisión bibliografica documental. El resultado presentado demuestra que existe una predisposición bibliográfica de las instituciones educativas, quienes muestran mayor provecho en la gestión del conocimiento. Se concluye que es vital la aplicación de gestión del conocimiento en las diversas organizaciones para su correcto desarrollo.

Para lograr un mejor conocimiento, a continuación, se presentan conceptos claves que ayudarán a interiorizar y conocer mejor lo propuesto en este trabajo de investigación.

**Difusión del Conocimiento:** Consiste en la distribución, el alcance y los mecanismos utilizados para que el conocimiento generado logre llegar a todos los miembros de la organización, de esta manera este sea aprovechado y no se pierda en el tiempo. Imamura et al. (2020) mencionan que estos conocimientos deben ser compartidos a fin de ser introducidos y generalizados para luego ser puestos en práctica, además es importante considerar que la gestión del conocimiento es indispensable para la innovación y desarrollo que a su vez constituyen un pilar fundamental en el crecimiento de las entidades privadas y públicas.

**Innovación:** La innovación en el ámbito organizacional, según Terán et al. (2018), se define como la introducción, creación y/o aparición de un nuevo o mejorado proceso, producto (sea bien o servicio), método organizativo, entre otros. Asimismo, Sein-Echaluce et al. (2017) lo definen como la inserción de una idea que causa variaciones planificadas en los procedimientos, bienes o servicios, dirigiéndolos a un perfeccionamiento en los objetivos de aprendizaje. Un aspecto por resaltar es el apartado de los servicios, donde se tenía el preconcepto de que no existía mucha innovación, por el contrario, se ha demostrado que es un sector cada vez más innovador. En cuanto a la relación de la innovación con las políticas públicas del sector salud, estas pueden mejorar los productos, procesos y servicios que brindan las entidades de salud, resolviendo de esta manera muchos problemas de la población. Sin embargo, aún existen limitantes considerables puesto que hay un limitado acceso a información, limitado financiamiento y altas barreras burocráticas.

**Desarrollo de Habilidades:** El desarrollo de habilidades en una organización, permite que los trabajadores realicen sus funciones con mayor destreza, mejorando así el rendimiento, la consecución de objetivos y el funcionamiento general de la entidad. García et al. (2018) consideraron que una

de las formas de mejorar las habilidades es mediante la investigación, en la cual los participantes desarrollan habilidades comunicativas, de producción, comprensión, entre otros. Asimismo, el compartir experiencias dentro de la organización, la realización de nuevas funciones, la capacitación, entre otras acciones sirven para desarrollar nuevas habilidades y potenciar las que ya poseen los trabajadores. Shabbir (2018) alegó que los servidores de las entidades, por lo general definen el desarrollo de habilidades como el efecto que pueda generar en la eficiencia de la organización.

**Responsabilidad Social:** En los últimos años las organizaciones han implementado herramientas que han logrado transformar la aplicación de su gestión, buscando ya no solo la sostenibilidad económica de la empresa sino también brindando aporte a que dicha sostenibilidad sea reflejada en aspectos sociales y ambientales; teniendo como fin una visión de consideración por las personas, sus valores, la sociedad y el medio ambiente; colaborando así a la construcción del bien común; aumentando su criterio no solo a la parte ambiental sino también a la parte social, todo ello de la mano de la ética llevados a procesos de innovación y emprendimiento. Mora y Martínez (2018). Entonces se entiende la responsabilidad social como acto voluntario fuera de obligación moral o legal que deben ser aplicadas. Vallaey (2018). Asimismo, la responsabilidad social se asocia con otras herramientas que permiten un mejor desarrollo, tal como lo planteó Hoi (2018), las organizaciones prosiguen una política con miras hacia la innovación lo cual se relaciona a un mejor rendimiento de responsabilidad social lo cual se visiona hacia la eficiencia de estas.

**Salario Emocional:** Las organizaciones buscan cada vez cumplir sus objetivos a través de un mejor rendimiento laboral por parte de sus trabajadores, lo que traería como objetivo una mayor productividad y mayor beneficio para la entidad. Sin embargo, para lograr un rendimiento laboral esperado, es necesario contar con servidores motivados los cuales logren una fidelización e identificación con la organización sin que necesariamente su retribución sea económica sino también emocional y este servidor se sienta complacido de laborar en esta, lo cual finalmente conlleva a una mejor productividad y logro de objetivos de la organización. Asimismo, Rubio et al. (2020) mencionaron que es

una variable que ha ganado valor en el mundo empresarial, donde predomina la índole laboral y la importancia de preservar la salud emocional de los trabajadores a través de entornos adecuados y salubres. A su vez Guzmán (2018), definió el salario emocional como una contraprestación superior a lo monetario, habiéndose creado como método de gestión de talento humano dentro de las entidades, las cuales buscan fidelización laboral.

**Desempeño organizacional:** Las organizaciones requieren de personal calificado que cumpla con los estándares establecidos; siendo importante el desarrollo de herramientas que incrementen el desempeño organizacional. El aprender de la organización, la innovación, gestión del conocimiento, cultura, etc., son fundamentales en los procesos organizacionales y su desempeño es consecuencia de las acciones que facilitan el desarrollo de ventajas competitivas sustentables a través de los años. Pérez y Cortés (2009). El desempeño organizacional se entiende como la conducta de un grupo de factores que son parte del proceso de la obtención de los objetivos organizacionales; los cuales se pueden evaluar a través de indicadores buscando obtener un mejor nivel organizacional y optar por promover la innovación en búsqueda de que la organización sobresalga ante otras buscando obtener mayores beneficios. Tomando en cuenta que su recurso más importante es el capital humano y su correcto desempeño laboral. Así también Morales et al. (2019) definen que el capital intelectual es importante en la optimización del desempeño laboral en las organizaciones remarcando al capital humano como altamente elocuente; siendo las personas la variable principal para originar capacidades sustentables en el tiempo. Bernal et al. (2020).

**Toma de Decisiones:** En una organización, las decisiones son constantes día a día en varios momentos de este; asimismo, son un factor fundamental para el desarrollo de las organizaciones ya que es el proceso de elección de una opción entre varias para la solución de un problema, implementación de nuevas acciones, etc; la cual puede tener consecuencias negativas o positivas a la organización. González et al. (2019), la definieron como la suficiencia intelectual para elegir algo lo cual contiene análisis, probabilidades, alternativas y decisión. Actualmente, la toma de decisiones en la organización

debe ser accesible y manejable ya que nos encontramos en un mundo globalizado cambiante.

**Análisis ocupacional:** Para el correcto desempeño de las organizaciones, en la actualidad se han implementado diversos procedimientos para el análisis ocupacional, con los cuales se busca encontrar contenidos ocupacionales y describir las competencias solicitadas para el correcto rendimiento de una ocupación. Es por ello que Santacruz (2007), planteó un patrón de análisis ocupacional con la finalidad de crear impacto que lleve al crecimiento estratégico de la organización para su desarrollo constante y de sus servidores.

**Estrés laboral:** En el mundo globalizado de hoy en día, las organizaciones están en constante movimiento lo cual hace que los trabajadores se encuentren en diferentes tareas que crean mucha presión lo que conlleva a causar estrés laboral que tiene como consecuencia una deficiencia en el rendimiento laboral. Sarsosa y Charria (2018) definieron el estrés laboral como respuestas de comportamientos, emociones, fisiológicas, etc; las cuales son como consecuencia de las constantes demandas laborales ante las cuales los trabajadores expresan que sus métodos de afrontarlas son escasos. Asimismo, Mejía et al. (2019) mencionaron que el estrés es uno de los principales contratiempos entre los trabajadores, lo cual causa malestares en el círculo mental teniendo consecuencias negativas en su desarrollo en la organización. Asimismo, Glazer y Liu (2017) definieron que el estrés laboral son incentivos laborales que causan respuestas negativas al individuo.

**Evaluación de rendimiento:** Las organizaciones actuales implementan herramientas que permitan medir el avance y cumplimiento de las tareas asignadas a un servidor; esto con la finalidad de evaluar la productividad de los trabajadores y en qué punto se puede fortalecer. Rivero (2018) describe la evaluación de desempeño como el acto de laborar en un oficio, profesión, entre otros; teniendo claros los conocimientos de cada persona para su desempeño óptimo en dicha labor. Siendo el rendimiento laboral el producto de la labor de un trabajador o un grupo de estos. Osedeo (2019). A su vez, Rodríguez y Walters

mencionaron que el rendimiento de los trabajadores tiene un efecto en los resultados obtenidos en las organizaciones, es por ello que los jefes, son responsables de implementar capacitaciones que midan el cumplimiento y los resultados de evaluación obtenidos por los trabajadores; los cuales contribuyen a que la entidad y sus trabajadores alcancen los objetivos planteados.

**Brechas de conocimiento:** Actualmente, vivimos en un mundo donde el conocimiento puede ser encontrado de manera inmediata, sin embargo, existen ciertas deficiencias entre el proceso de recepción de información y la retención y/o atención de esta, lo que crea la brecha de conocimiento, es decir el vacío que existe entre la cantidad de información obtenida y el procesamiento de esta por parte de las personas.



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación.

La metodología aplicada para esta investigación fue de tipo descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo, de tipología básica y nivel correlacional cuya finalidad es probar la relación existente entre las dos variables planteadas.

Se manejó el diseño de investigación no experimental, transversal, debido a que la medición de la relación existente fue llevada a cabo en una sola etapa.

#### 3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: **Gestión del conocimiento:** Una de las herramientas principales que usan las organizaciones actuales es la gestión del conocimiento, Wiig, K. M. (1995) mencionó que la gestión del conocimiento es un concepto que abarca todas las actividades y perspectivas necesarias para obtener una visión general de la creación, el tratamiento y los beneficios de los activos de conocimiento de la corporación y su papel particular en las operaciones de la organización. Asimismo, Peluffo y Catalán (2002) definieron a la gestión del conocimiento como una disciplina cuyo principal objetivo es el utilizar, generar y compartir el conocimiento de una organización, o un determinado lugar abarcando tanto el conocimiento tácito y explícito (formal) con el fin de resolver problemas y determinar en relación a su visión del futuro estrategias de desarrollo. Del mismo modo García-Fernández, M. (2016) definió a la gestión del conocimiento como una herramienta para mejorar el rendimiento y la calidad de los procesos de la organización, de este concepto a efectos de esta investigación se abordaron las dimensiones de la conservación del conocimiento, la difusión del conocimiento, la innovación y el desarrollo de habilidades.

**Tabla N° 01 Matriz de operacionalización de Variable: Gestión del Conocimiento**

Variable	Definición	Variable 1: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO			
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles
Gestión del Conocimiento	Se conoce como el proceso para difundir y adquirir conocimientos adheridos y generados por y para los miembros de la organización	Conservación del Conocimiento	Conocimiento Adquirido	P1, P3, P5	Malo
		Difusión del Conocimiento	Conocimiento Generado	P2,P4	Regular
		Innovación	capacitación	P6.P7,P8,P9,P10	
		Desarrollo De Habilidades	Desarrollo tecnológico	P12,P14,p 15	Bueno
			Propuestas de Mejora	P11, P13	
	Resolución de problemas	P17,P18			
	Efectividad	P16,P19,P20			

Fuente: Elaboración Propia

Variable 2: **Rendimiento Laboral:** Se puede definir como un factor importante para la obtención de mayor productividad de una organización; no solo por los resultados obtenidos, sino por el proceso que conlleva como es su relación con la obtención de objetivos y metas trazadas a través de las diferentes interacciones entre los recursos materiales y humanos; siendo este último el más importante ya que son los encargados de ejecutar todos los procesos para la obtención del producto final. Por lo que es importante optimizarlos e incentivarlos para obtener mejores resultados finales. Viswesvaran y Ones (2017) refirieron que el desempeño laboral son acciones, conductas y efectos en los cuales los trabajadores están ligados y cooperan a los objetivos institucionales, asimismo Saldíva y Moctezuma (2020) señalaron que existen factores como el salario emocional que influyen en la satisfacción del trabajador y el desempeño laboral. De las múltiples investigaciones y teorías existentes a efectos de esta investigación se han de considerar tres dimensiones principales como el salario emocional, el desempeño organizacional y la toma de decisiones.

**Tabla N° 02 Matriz de operacionalización de Variable: Rendimiento Laboral**

Variable	Definición	Variables e Indicadores				
Rendimiento Laboral	Factor importante para la obtención de mayor productividad de una organización; no solo por los resultados obtenidos, sino por el proceso que conlleva como es su relación con la obtención de objetivos y metas.	<b>Variable 1: RENDIMIENTO LABORAL</b>				<b>Niveles y rangos</b>  Malo Regular Bueno
		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>		
		Salario Emocional	Retribución no Económica	P1, P3, P5		
			Satisfacción del Trabajador	P2,P4		
		Desempeño organizacional	Compromiso	P12,P14,p 15		
Suficiencia	P11, P13					
Toma de decisiones	Proactividad	P17,P18				

Fuente: Elaboración Propia

### 3.3. Población y muestra

Para esta investigación, se tomó como referencia una población de 80 personas mayores de 18 años sin importar género o raza, servidores administrativos activos del Hospital Emergencia Ate Vitarte en el distrito de Ate Vitarte; los cuales fueron estudiados con relación a la realidad de pandemia por COVID-19 en la que nos encontramos actualmente.

La muestra censal es de 80 servidores, los cuales son trabajadores activos del HEAV.

Se excluyó todo personal que no labore en el Hospital Emergencia Ate Vitarte.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El instrumento implementado a los servidores de la muestra fue el denominado cuestionario.

Este instrumento contiene treinta y cuatro (34) preguntas cerradas, las cuales son precisas para el mejor entendimiento del usuario, las cuales fueron sometidas a criterio de jueces. Este instrumento se aplicó de manera óptima a los servidores con la finalidad de tomar en cuenta los datos que relacionen las variables de esta investigación. Su validez fue ratificada por el juicio de tres expertos quienes constataron la efectividad del cuestionario para obtener los datos relevantes que permitan desarrollar esta investigación.

Para medir la confiabilidad del instrumento, se aplicó una prueba piloto a 15 participantes, cuyos resultados fueron procesados a través del aplicativo SPSS mediante Alfa de Cronbach (ver tablas N° 03,04,05,06).

### **Análisis de Fiabilidad**

Tabla N ° 03 Gestión del Conocimiento

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	15	100.0
Alfa de Cronbach		N de elementos	
0.832		20	

Las Tablas N° 03 muestra los resultados de la prueba piloto del cuestionario Gestión del Conocimiento, aplicada a 15 participantes, obteniendo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.832 que quiere decir una buena fiabilidad.

Tabla N ° 04 Rendimiento Laboral

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
Total		15	100.0
Alfa de Cronbach		N de elementos	
0.779		14	

Las Tablas N° 04 muestra los resultados de la prueba piloto del cuestionario rendimiento laboral, aplicada a 15 participantes, obteniendo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.779 que quiere decir una buena fiabilidad.

### 3.5 Procedimiento de la investigación

Para la obtención de resultados, se procedió a la aplicación del instrumento cuestionario, cuyos resultados sirvieron de base de validación para la recolección de información. La aplicación de este cuestionario fue a través del formato digital Google Forms y remitido a la población objetivo a través de la app WhatsApp adhiriéndonos así a la era de gobierno digital.

### 3.6 Método de análisis de datos

El análisis de los datos obtenidos en los cuestionarios aplicados fue llevado al sistema estadístico SPSS ya que el estudio es cuantitativo, con la finalidad de obtener las estadísticas correctas que determinaron la relación entre las variables gestión del conocimiento y rendimiento laboral.

### 3.7 Aspectos éticos

Con relación a la ética, desde el inicio del planteamiento del presente proyecto de investigación, se tomó como objetivo principal los cinco principios éticos, los cuales son: confidencialidad de datos, respeto a la privacidad, no discriminación y libre participación, respeto por la calidad de la presentación, ética del respeto a la autoría y a la libertad de ideas;

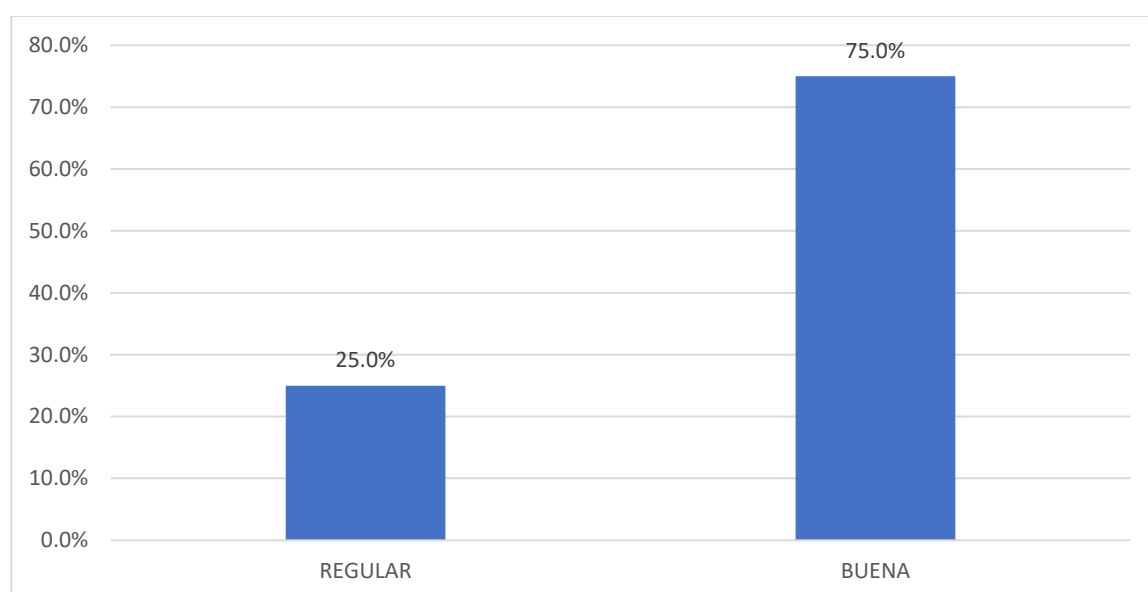
por lo que todas las ideas y antecedentes presentados están debidamente citados según lo establecido en las normas APA a fin de evitar cuestionamientos y contratiempos relacionados a plagio; asimismo el presente trabajo se encuentra alineado a la normativa y documentación referida por la Universidad Cesar Vallejo para la obtención del grado de Maestro. A su vez, se guarda el principio de confidencialidad de los usuarios a los cuales se les aplicó el cuestionario siendo su fin únicamente el desarrollo de la presente investigación. Finalmente, este trabajo de investigación nace con el único fin de proporcionar un aporte académico sin ánimo de crear conflicto o dificultad entre los involucrados; muy por el contrario, se busca concientizar sobre el gran potencial que tiene la organización y como se puede aprovechar para mejorar su calidad de atención.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados Descriptivos:

Al haber culminado con el análisis descriptivo a la muestra a través de SPSS, se obtuvieron los siguientes resultados, los cuales son interpretados a través de los siguientes gráficos:

**Figura 1 Variable Gestión del Conocimiento**



Fuente: Elaboración Propia.

La figura N°01, muestra que del 100% de servidores encuestados, el 75% considera que la Gestión del Conocimiento es buena y el 25% considera que es regular; no se encuentran resultados negativos a esta variable.

**Tabla 5 Conservación del Conocimiento**

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Regular	34	42.5%
Buena	46	57.5%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración Propia.

La tabla 5, muestra que del 100% de servidores encuestados, el 57.5% considera que la conservación del conocimiento es un indicador de desempeño bueno y el 42.5% considera que es regular.

**Tabla 6 Difusión del Conocimiento**

<b>NIVEL</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Regular	21	26.3%
Buena	59	73.8%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración Propia.

La tabla 6, muestra que del 100% de servidores encuestados, el 73.8% considera que la difusión del conocimiento es buena y el 26.3% considera que es regular, lo que muestra que es importante para los servidores que el conocimiento sea difundido constantemente en la entidad.

**Tabla 7 Innovación**

<b>NIVEL</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Mala	3	3.8%
Regular	32	40.0%
Buena	45	56.3%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración Propia.

La tabla 7, muestra que del 100% de servidores encuestados, el 56.3% considera que la innovación de la entidad es buena, el 40% considera que es regular y el 3.8% considera que es mala; lo que demuestra que se podría mejorar la innovación de la entidad en fin de mejorar la percepción de los servidores y optimizar el desarrollo de las actividades a través de plataformas y/o aplicativos.

**Tabla 8 Desarrollo de Habilidades**

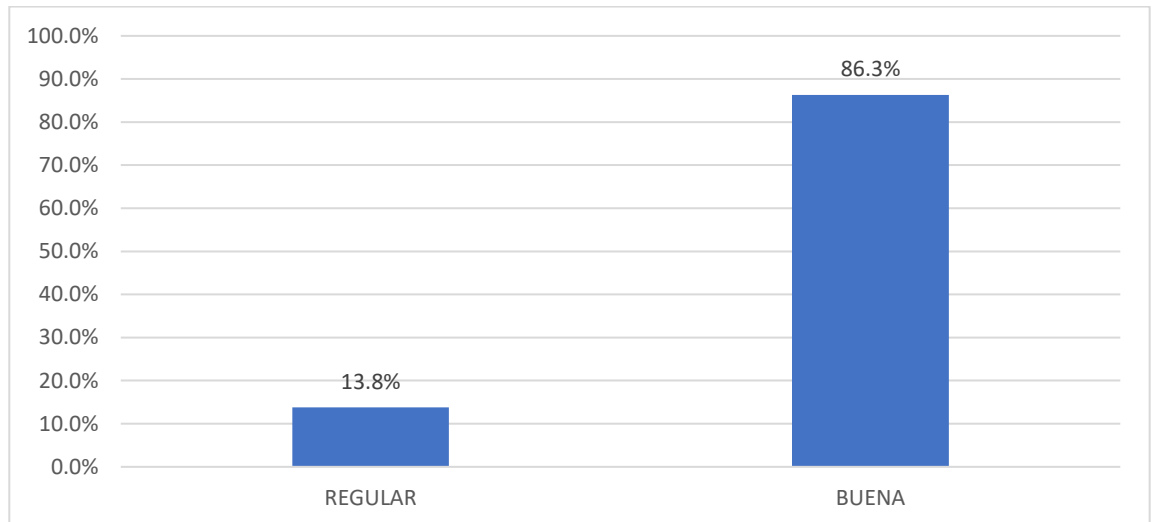
<b>NIVEL</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Regular	10	12.5%
Buena	70	87.5%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración Propia.



La tabla 8, muestra que del 100% de servidores encuestados, el 87.5% considera que el desarrollo de habilidades es bueno; lo que demuestra ser un indicador positivo sobre el correcto desarrollo de habilidades encontradas en la entidad; asimismo el 12.5% considera que es regular, por lo que se debe trabajar para reducir este índice dentro de la entidad.

**Figura 2 Variable Rendimiento Laboral**



Fuente: Elaboración Propia.

La figura 2, muestra que del 100% de servidores encuestados, el 86.3% considera que la variable rendimiento laboral es buena, y el 13.8% considera que es regular. No se obtiene resultados negativos.

**Tabla 9 Salario Emocional**

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Mala	1	1.3%
Regular	29	36.3%
Buena	50	62.5%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración Propia.

La tabla 9, muestra que del 100% de servidores encuestados, el 62.5% considera que el salario emocional es bueno, lo que demuestra que para un gran número de servidores es importante no solo recibir una retribución física sino también emocional. El 36.2% considera que es regular y el

1.3% considera que es malo; los cuales probablemente consideren un salario económico más importante que el salario emocional.

**Tabla 10 Desempeño Organizacional**

<b>NIVEL</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Regular	8	10.0%
Buena	72	90.0%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración Propia.

La tabla 10, muestra que del 100% de servidores encuestados, el 90% considera el desempeño organizacional es bueno y el 10% considera que es regular; lo que demuestra que los servidores, en su mayoría están conformes con el desempeño que tiene la entidad.

**Tabla 11 Toma de Decisiones**

<b>NIVEL</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Regular	17	21.3%
Buena	63	78.8%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración Propia.

La tabla 11, muestra que del 100% de servidores encuestados, el 78.8% considera que la toma de decisiones es buena, y el 21.3% considera que es regular; lo que lleva a pensar que un buen rendimiento laboral depende de la toma de decisiones adecuadas.

#### **4.2 Resultados Inferencial:**

Los resultados obtenidos al aplicar el instrumento a los 80 trabajadores administrativos del Hospital Emergencia Ate Vitarte han sido analizados mediante pruebas estadísticas, a fin de medir su grado de correlación, basados en el método de Alfa de Cronbach.

#### 4.2.1 Hipótesis General:

La hipótesis General propone que, la adecuada gestión del conocimiento generado en la entidad contribuye al incremento del rendimiento de sus trabajadores.

Ho: La adecuada gestión del conocimiento generado en la entidad no se relaciona con el rendimiento de sus trabajadores.

Ha: La adecuada gestión del conocimiento generado en la entidad se relaciona con el rendimiento laboral.

**Tabla 12 Prueba estadística Hipótesis Principal**

			<b>GESTION DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>RENDIMIENTO LABORAL</b>
Rho de Spearman	GESTION DEL CONOCIMIENTO	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	.519**
		N	80	80
	RENDIMIENTO LABORAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	.519**	1.000
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia.

Los resultados obtenidos en la prueba estadística mostrada con una confianza de 95% y 5% de significancia, muestran que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.519 es decir arroja una correlación positiva moderada, y el nivel de significancia es inferior a 0.05, por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que la adecuada gestión del conocimiento se relaciona al rendimiento de sus trabajadores.

#### 4.2.2 Hipótesis Específica N° 01:

La Hipótesis Específica N° 01 plantea que la gestión del conocimiento dentro de la entidad se relaciona con el Salario Emocional.

Ho: No existe relación entre la gestión del conocimiento dentro de la entidad y el salario emocional

Ha: Si existe relación entre la gestión del conocimiento dentro de la entidad y el salario emocional.

**Tabla 13 Prueba estadística primera Hipótesis Específica**

			<b>GESTION DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>SALARIO EMOCIONAL</b>
Rho de Spearman	GESTION DEL CONOCIMIENTO	Coeficiente de correlación	1.000	.339**
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	80	80
	Salario Emocional	Coeficiente de correlación	.339**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia.

#### **Correlación de intensidad positiva moderada**

Los resultados obtenidos en la prueba estadística mostrada con una confianza de 95% y 5% de significancia, muestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.339 es decir arroja una correlación positiva baja, y el nivel de significancia es inferior a 0.05, por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: existe relación entre la gestión del conocimiento dentro de la entidad y el salario emocional.

### 4.2.3 Hipótesis Específica N° 02:

La Hipótesis Específica N° 02 plantea que la gestión del conocimiento dentro de la entidad se relaciona en el desempeño organizacional.

Ho: No existe relación entre la gestión del conocimiento dentro de la entidad y el desempeño organizacional.

Ha: Si existe relación entre la gestión del conocimiento dentro de la entidad y el desempeño organizacional.

**Tabla 14 Prueba estadística segunda Hipótesis Específica**

			<b>GESTION DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL</b>
Rho de Spearman	GESTION DEL CONOCIMIENTO	Coeficiente de correlación	1.000	.466**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
	Desempeño Organizacional	Coeficiente de correlación	.466**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia.

### Correlación moderada

Los resultados obtenidos en la prueba estadística mostrada con una confianza de 95% y 5% de significancia, muestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.466 es decir arroja una correlación positiva moderada, y el nivel de significancia es inferior a 0.05, por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: sí existe relación entre la gestión del conocimiento dentro de la entidad y el desempeño organizacional.

#### 4.2.4 Hipótesis Especifica N° 03:

La Hipótesis Especifica N° 03, plantea que la gestión del conocimiento se relaciona con la toma de decisiones de los trabajadores en la entidad.

Ho: La gestión del conocimiento no se relaciona con la toma de decisiones en la entidad

Ha: La gestión del conocimiento si se relaciona con la toma de decisiones en la entidad

**Tabla 15 Prueba estadística tercera Hipótesis Especifica**

			<b>GESTION DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>TOMA DE DECISIONES</b>
Rho de Spearman	GESTION DEL CONOCIMIENTO	Coeficiente de correlación	1.000	.468**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	.468**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración Propia.

Los resultados obtenidos en la prueba estadística mostrada con una confianza de 95% y 5% de significancia, muestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.468 es decir arroja una correlación positiva moderada, y el nivel de significancia es inferior a 0.05, por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: La gestión del conocimiento si se relaciona con la toma de decisiones en la entidad.

## V. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos en relación con las hipótesis planteadas; en este caso, la hipótesis principal muestra que existe una correlación entre las variables presentadas en este trabajo de investigación, la cual se sostiene demostrando una Correlación de 0.519 y una significancia de 0.005, con la cual se valida como correlación moderada, por lo que se descarta hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: la adecuada gestión del conocimiento generado en la entidad si contribuye al incremento del rendimiento de sus trabajadores. Esto quiere decir que mientras se gestione mejor el conocimiento en la entidad, los trabajadores podrán incrementar su rendimiento laboral, puesto a que tendrán mejores herramientas para el desarrollo de sus actividades, sean estas por capacitaciones externas o por la distribución interna del conocimiento generado en el desarrollo de los procesos cotidianos.

Tal como mencionó Rodríguez M. (2019), en su trabajo de investigación, demuestra que con un nivel de significancia del 5% es aceptada la hipótesis alterna, ( $r=0,693$ ;  $p<0.05$ ) afirmando que la Gestión del conocimiento si influye de manera positiva en el desempeño hotelero; esto respalda los resultados obtenidos en cuanto a que la variable gestión del conocimiento tiene una correlación y aceptación positiva.

En cuanto a los resultados descriptivos obtenidos por esta investigación, se encuentran que el 57.5% de los trabajadores encuestados consideran que existe una buena conservación del conocimiento en la entidad, por otro lado, el 42.5% refiere que esta conservación es regular. En ese aspecto Gonzales et al. (2021) menciona que, para desarrollar conocimiento, además de adquirir nuevos conocimientos y aplicar el conocimiento actual, es necesario conservar el conocimiento con el que ya cuenta la entidad; por lo tanto, podemos considerar que la conservación del conocimiento sirve de base para generar nuevos conocimientos y elevar así el rendimiento laboral de los trabajadores, por lo tanto, este aspecto debe ser trabajado y potenciado en la entidad a fin de elaborar métodos efectivos para preservar el conocimiento generado en ella.

Asimismo, en cuanto a la difusión del conocimiento, los resultados de la presente investigación arrojaron que el 73.8% de los trabajadores de la entidad, consideran que existe una buena difusión del conocimiento, mientras que el 26.3% considera que esta difusión es regular, esto quiere decir que la mayor parte de los trabajadores percibe que el conocimiento se difunde de forma adecuada en la entidad. Según Espinosa-Alarcón (2019) la difusión del conocimiento es fundamental en el desarrollo de la ciencia médica, puesto que esta permite el aprendizaje de los médicos y mejorar como profesionales de la salud. En ese sentido podemos decir que, así como en la ciencia médica, la difusión del conocimiento permite mejorar el desempeño de los trabajadores de la entidad pública, puesto que desarrollan y adquieren conocimiento que permite desarrollar sus habilidades laborales.

Del mismo modo, los resultados de esta investigación muestran que el 56.3% de los trabajadores consideran que la innovación en la entidad es buena, el 40.0% considera que la innovación en la entidad es regular y el 3.8% considera que la innovación en la entidad es mala. En ese aspecto Bedoya et al. (2017) definieron la innovación como cambios significativos en los procesos, productos, organización o marketing, estos cambios pueden ser grandes o pequeños, paulatinos o radicales, sin embargo, deben constituir algo nuevo que genere valor, asimismo relacionó la innovación con la estrategia, la cual es un factor determinante para cumplir las condiciones favorables donde se pueda desarrollar innovación. En ese sentido, los resultados indican que la percepción de los trabajadores en cuanto a la innovación podría mejorar, para ello la entidad debe adoptar estrategias que generen las condiciones adecuadas para optimizar el desarrollo de innovación.

En cuanto al desarrollo de habilidades, los resultados de esta investigación muestran que el 87.5% de los trabajadores de la entidad consideran que es bueno, mientras que el 12.5% consideran que es regular. Esto quiere decir que la mayor parte de los trabajadores consideran que la entidad les brinda las herramientas adecuadas para el desarrollo de sus habilidades. En ese sentido Zepeda et al. (2019) mencionó que, para el desarrollo de habilidades, es necesario que se dé el proceso enseñanza-aprendizaje, así como la experiencia



adquirida en la resolución de los problemas que se presentan de forma cotidiana en el desarrollo de sus funciones. Entonces podemos afirmar que el desarrollo de habilidades es una parte fundamental en la gestión del conocimiento y tiene una repercusión en el rendimiento laboral de los trabajadores.

En relación al salario emocional, se obtuvo que el 62.5% lo considera como bueno, el 36.3% regular y el 1.3% como malo, entendiendo al salario emocional como lo describieron Suarez y Carrillo (2016) herramienta moderna que busca reforzar o mejorar la producción de los trabajadores de una entidad, la cual no requiere de inversión económica con lo cual la empresa tenga productos y/o servicios de mejor calidad y con mejora constante. Lo cual indica que la entidad debe impulsar metodologías que hagan conocer en que consiste el salario emocional y los servidores puedan comprender que esto no reemplaza el salario monetario, sino más bien lo complementa a través de herramientas que permitan que el trabajador se sienta valorado y a gusto con la labor que realiza.

Asimismo, el resultado obtenido en relación al desempeño organizacional muestra que el 90% considera que es bueno y el 10% que es regular, en relación a esto, Berberoglu, A. (2018) señaló que el desempeño organizacional bueno conlleva a niveles elevados de compromiso por parte de los trabajadores, los cuales son importantes sobre todo en el servicio de salud, ya que tiene como fondo velar el cuidado de la salud. Es decir, es importante preocuparnos por el desempeño organizacional, ya que es este un punto fundamental para la entrega de buenos servicios por parte de la entidad, mientras se tenga un desempeño organizacional óptimo, los servicios brindados a los usuarios harán que estos estén satisfechos, lo cual eleva los estándares de calidad y buen trato de la entidad.

En relación a la toma de decisiones, el 78.8% considera que es buena y el 21.3% considera que es regular. Viendo que la toma de decisiones es un proceso importante y cotidiano de todas las entidades y que mucho depende de ellas el éxito o fracaso de una situación; es importante tener datos fidedignos que ayuden a tomar decisiones correctas tal como lo mencionó Frieden (2017)

es importante distinguir las fortalezas y restricciones en todas las bases de datos y buscar maneras óptimas de encontrar datos beneficiosos para decisiones correctas. Por lo que es importante implementar herramientas que permitan mantener bases de datos actualizadas para la toma de decisiones adecuadas lo cual tenga como resultado que los trabajadores se sientan motivados y conlleven a tener un buen rendimiento laboral que sea provechoso tanto para la entidad como para sus mismos trabajadores. Asimismo, los funcionarios o líderes tienen gran participación sobre la toma de decisiones como lo describieron Abubakar et al. (2019), los jefes tienen el compromiso de dirigir las organizaciones con la finalidad de alcanzar las metas planteadas, sin embargo, esto no solo necesita de habilidad sino principalmente de una gestión del conocimiento bien aplicada y un correcto manejo de toma de decisiones.

Esta investigación tuvo como hipótesis principal el demostrar si había una relación existente entre la gestión del conocimiento y el rendimiento laboral. Entendiendo que la gestión del conocimiento es trabajar con el conocimiento que tiene cada trabajador y transferirlo a otros con la finalidad de mejorar los procesos tal como hicieron mención Ode y Ayavoo (2020) la gestión del conocimiento implica interrelación de diferentes maneras buscando mejorar la innovación en diferentes naciones subdesarrolladas. Asimismo, Abualoush et al. (2018) mencionaron que la gestión del conocimiento tiene una llegada positiva a la capacidad intelectual y el desarrollo organizacional haciendo un vínculo importante entre ambos.

Por otro lado, el rendimiento laboral es entendido como la obtención de mejores resultados institucionales a través de optimización de tiempos y procesos, es decir mejor rendimiento por parte de todos los trabajadores de una entidad. Asimismo, si no se tiene un ambiente laboral adecuado, el rendimiento se puede ver afectado tal como lo describieron Darvishmotevali y Ali (2020) la inestabilidad laboral puede afectar la tranquilidad de cada trabajador y, en conclusión, su rendimiento laboral. Asimismo, Lohan (2020) encontró una relación entre el compromiso de la entidad con el rendimiento laboral, siendo la base del triunfo el perfeccionar la satisfacción laboral mediante métodos que

impulsen el compromiso lo cual conllevará a mejores resultados mediante un mejor rendimiento laboral.

Ahora bien, esta investigación, fue procesada a través de correlación de Spearman con un margen de confianza de 95% y 5% de significancia, tuvo como resultado un 0.519 con una significancia de 0.05 siendo una correlación moderada y aceptando la hipótesis alterna la cual indica que la adecuada gestión del conocimiento generado en la entidad si contribuye al incremento del rendimiento de sus trabajadores; lo que indica que los servidores de la entidad si consideran que es importante la gestión del conocimiento para optimizar su rendimiento. En este caso, la gestión del conocimiento se aplicó mediante capacitaciones internas; es decir trabajadores de la entidad que tenían conocimiento sobre temas específicos los cuales son fueron importantes para un correcto desarrollo institucional, transmitieron dicho conocimiento a través de capacitaciones a otros trabajadores que no conocían el tema o tenían un conocimiento básico de este; demostrando que, luego de haber sido capacitado y manejando mejor los conceptos, teorías y prácticas de un tema específico, su rendimiento dentro de las funciones asignadas fue más óptimo, llegando así a sumar al logro de objetivos institucionales y demostrando que una buena gestión del conocimiento interno hace que los trabajadores se preparen a través de la obtención de conocimientos de sus mismos compañeros y mejoren en las funciones que realizan.

Dentro de las hipótesis específicas planteadas, se propone que la gestión del conocimiento influye en el desempeño organizacional, entendiéndose este como los resultados de la entidad, así como lo definió Al Khajeh (2018), el desempeño organizacional engloba los resultados de la entidad, los cuales deben ser medibles a través de objetivos y metas planteadas inicialmente. Según Anwan y Balcioglu (2016) mostraron al desempeño organizacional como el índice de cumplimiento de la misión institucional, las entidades constantemente rivalizan entre sí buscando sacar ventaja sobre la otra.

Habiendo sido procesada a través de correlación de Spearman con una correlación de 0.466, lo cual es considerada moderada, se acepta la hipótesis

alterna que indica que sí existe relación entre la gestión del conocimiento dentro de la entidad y el desempeño organizacional. Entonces, se podría entender que la gestión del conocimiento bien aplicada hace que el desempeño de la organización sea bueno, esto debido a que si todos los trabajadores obtienen más conocimientos sobre los procesos que realiza su entidad, estos podrán estar más capacitados y aptos para su realización lo que hace una organización más ordenada y exitosa.

Dentro de la siguiente hipótesis específica planteada, esta propone que la gestión del conocimiento influye en la toma de decisiones de los trabajadores en la entidad. Tindale y Winget (2019) variadas veces, la toma de decisiones incorporan a más de un miembro del equipo.

Habiéndose procesado mediante correlación de Spearman, con una correlación de 0.468, la cual resulta moderada, se acepta la hipótesis alterna la cual señala que la gestión del conocimiento sí se relaciona con la toma de decisiones en la entidad. Esto nos indica que al tener mayor conocimiento sobre los procesos que se realizan en la entidad, su funcionamiento y sus resultados, es más fácil tomar decisiones que impulsen al mejoramiento de dichos procesos y/o implementación de herramientas que aporten de manera objetiva en su realización.

## VI. CONCLUSIONES

- ✓ Es cada vez más frecuente que las entidades descubran los conocimientos que tiene cada recurso humano y lo gestionan para que estos sean difundidos a los otros servidores en fin de obtener nuevos conocimientos y que estos optimicen el rendimiento laboral de cada uno de ellos.
- ✓ En concordancia al resultado obtenido planteado en la hipótesis principal, se demuestra la correlación existente entre las variables la gestión del conocimiento y rendimiento laboral con un 0.519, aceptando la hipótesis alterna con una correlación moderada siendo la siguiente: La adecuada gestión del conocimiento generado en la entidad si contribuye al incremento del rendimiento de sus trabajadores.
- ✓ En concordancia al resultado obtenido planteado en la hipótesis específica N° 01, se demuestra la correlación existente entre las variables la gestión del conocimiento y desempeño laboral con un 0.339, aceptando la hipótesis alterna con una correlación moderada siendo la siguiente: Si existe relación entre la gestión del conocimiento dentro de la entidad y el salario emocional.
- ✓ En concordancia al resultado obtenido planteado en la hipótesis específica N° 02, se demuestra la correlación existente entre las variables la gestión del conocimiento y desempeño laboral con un 0.446, aceptando la hipótesis alterna con una correlación moderada siendo la siguiente: Si existe relación entre la gestión del conocimiento dentro de la entidad y el desempeño organizacional.
- ✓ En concordancia al resultado obtenido planteado en la hipótesis específica N° 03, se demuestra la correlación existente entre las variables la gestión del conocimiento y desempeño laboral con un 0.468, aceptando la hipótesis alterna con una correlación moderada siendo la siguiente: La gestión del conocimiento si se relaciona con la toma de decisiones en la entidad.

## VII. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda al equipo de gestión del Hospital Emergencia Ate Vitarte la implementación de metodologías y/o herramientas dentro del término denominado salario emocional que motiven al personal a realizar sus labores de manera más motivada e impulsen a obtener un mejor rendimiento laboral.
- ✓ Se recomienda que el Hospital Emergencia Ate Vitarte trabaje en la conservación del conocimiento e implemente herramientas que faciliten su gestión.
- ✓ Se recomienda al equipo de gestión del Hospital Emergencia Ate Vitarte que continúen impulsando de manera constante la gestión del conocimiento a través de capacitaciones internas del personal.
- ✓ Se recomienda al equipo de gestión del Hospital Emergencia Ate Vitarte implementar sistemas de indicadores que midan el grado de aprendizaje y aplicación de los trabajadores posterior a haber sido capacitados en fin de evaluar correctamente su rendimiento laboral.
- ✓ Se recomienda al equipo de gestión y jefes del Hospital Emergencia Ate Vitarte mantener motivado al personal en fin de captar trabajadores que apliquen metodología de docencia dentro de la entidad a fin de no perder la correcta gestión del conocimiento e impulsar a los demás trabajadores a visionar ser gestores del conocimiento para próximas generaciones.

## REFERENCIAS:

- Abualoush, S., Masa'deh, R. E., Bataineh, K., & Alrowwad, A. (2018). The role of knowledge management process and intellectual capital as intermediary variables between knowledge management infrastructure and organization performance. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 13, 279-309. [https://www.researchgate.net/publication/327845263\\_The\\_Role\\_of\\_Knowledge\\_Management\\_Process\\_and\\_Intellectual\\_Capital\\_as\\_Intermediary\\_Variables\\_between\\_Knowledge\\_Management\\_Infrastructure\\_and\\_Organization\\_Performance](https://www.researchgate.net/publication/327845263_The_Role_of_Knowledge_Management_Process_and_Intellectual_Capital_as_Intermediary_Variables_between_Knowledge_Management_Infrastructure_and_Organization_Performance)
- Abubakar, A. M., Elrehail, H., Alatailat, M. A., & Elçi, A. (2019). Knowledge management, decision-making style and organizational performance. *Journal of Innovation & Knowledge*, 4(2), 104-114. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2017.07.003>. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2444569X17300562>
- Agudelo, E., & Alejandro, V. (2018). La gestión del conocimiento, una política organizacional para la empresa de hoy. *Revista chilena de ingeniería*, 673-684. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052018000400673>. [https://www.ingeniare.cl/index.php?lang=en&option=com\\_ingeniare&view=va&aid=696&vid=99](https://www.ingeniare.cl/index.php?lang=en&option=com_ingeniare&view=va&aid=696&vid=99)
- Al Khajeh, E. H. (2018). Impact of leadership styles on organizational performance. *Journal of Human Resources Management Research*, 2018, 1-10. DOI: 10.5171/2018.687849. <http://ibimapublishing.com/articles/JHRMR/2018/687849>.
- Anwar, K., & Balcioglu, H. (2016). The relationship between transformational leadership characteristics and effectiveness: A case study of construction companies in Erbil. *International Journal of Science Technology and Management*, 5(2), 250-256. [https://www.researchgate.net/profile/Hasret-Balcioglu/publication/312296452\\_THE\\_RELATIONSHIP\\_BETWEEN\\_TRANSFORMATIONAL\\_LEADERSHIP\\_CHARACTERISTICS\\_AND\\_EFFECTIVENESS\\_A\\_CASE\\_STUDY\\_OF\\_CONSTRUCTION\\_COMPANIES\\_IN\\_ERBIL/links/5878d0d908ae8fce493254e4/THE-RELATIONSHIP-BETWEEN-TRANSFORMATIONAL-LEADERSHIP-CHARACTERISTICS-AND-EFFECTIVENESS-A-CASE-STUDY-OF-CONSTRUCTION-COMPANIES-IN-ERBIL.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Hasret-Balcioglu/publication/312296452_THE_RELATIONSHIP_BETWEEN_TRANSFORMATIONAL_LEADERSHIP_CHARACTERISTICS_AND_EFFECTIVENESS_A_CASE_STUDY_OF_CONSTRUCTION_COMPANIES_IN_ERBIL/links/5878d0d908ae8fce493254e4/THE-RELATIONSHIP-BETWEEN-TRANSFORMATIONAL-LEADERSHIP-CHARACTERISTICS-AND-EFFECTIVENESS-A-CASE-STUDY-OF-CONSTRUCTION-COMPANIES-IN-ERBIL.pdf)

- Audretsch, D., Belitski, M., Caiazza, R., & Lehmann, E. (2020). Knowledge management and entrepreneurship. *International Entrepreneurship and Management Journal*, 373–385. <https://doi.org/10.1007/s11365-020-00648-z>.
- Bastos, N. (2019). Gestión del conocimiento en las organizaciones. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*. Volumen 7, Número 2 , 82-87.
- Bedoya, M. A., Toro, I. D., & Arango, B. (2017). Emprendimiento corporativo e innovacion: Una revision y futuras lineas de investigacion. *Revista espacios*, 38(17).  
<http://www.revistaespacios.com/a17v38n17/17381720.html>.
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC health services research*, 18(1), 1-9. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>.
- Bernal, I., Pedraza, A., & Castillo, L. (2020). El capital humano y su relación con el desempeño. *Revista Espacios*.  
<http://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p14.pdf>.
- Buitrón, S., Flores, B., & Pino, F. (2018). Elicitación de requisitos no funcionales basada en la gestión. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 142-156.  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052018000100142>.  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052018000100142&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052018000100142&script=sci_arttext)
- Burgos, M. (2018). Motivación y rendimiento laboral en instituciones del sector salud de Colombia. *Consensus*.  
<http://www.pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/20>.
- Calvo, O. (2018). La Gestión del Conocimiento en las organizaciones y las regiones: una revisión de la literatura. *Revista de la Facultad de CienciasEconómicas y Administrativas.Universidad de Nariño*, 144-163.  
<https://doi.org/10.22267/rtend.181901.91>.
- Carrillo Guerrero, Jonathan Andrés (2016). El salario emocional y la productividad de la empresa Comercializadora P.S. Informe final del trabajo de Titulación de Psicólogo Industrial. Carrera de Psicología Industrial. Quito: UCE. 69 p.  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7550>.



- Córdova, F., & Gutiérrez, F. (2018). Knowledge Management System in Service Companies. *Procedia computer science*, 392-400. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2018.10.275>.
- Correa, A., Benjumea, M., & Valencia, A. (2019). La gestión del conocimiento: Una alternativa para la solución de problemas educacionales. *Educare Electronic Journal*, 1-27. <http://dx.doi.org/10.15359/ree.23-2.1>.
- Cruz, L. (2018). Interpretaciones de discursos de gestión del conocimiento. *Revista Inclusiones*, 96-111. <http://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/742>.
- Cuba, N., Mohamed, H., & Pacheco, A. (2020). Responsabilidad social y rendimiento laboral en los colaboradores. *revista conrado*, 278-285. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000100278](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100278).
- Darvishmotevali, M., & Ali, F. (2020). Job insecurity, subjective well-being and job performance: The moderating role of psychological capital. *International Journal of Hospitality Management*, 87, 102462. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102462>.
- Delgado, S., Calvanapón, F., & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los. *Revista Eugenio Espejo*. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Echeverri, A., Lozada, N., & Arias, J. (2018). Incidencia de las Prácticas de Gestión del Conocimiento. *Información Tecnológica* -, 71-82. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000100071>.
- El Assafiri, Y., Medina, Y., Medina, A., Nogueira, D., Medina, & Daylin. (2019). Método Developing A Curriculum para el análisis ocupacional. *Ingeniería Industrial*, 161-170. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362019000200161&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362019000200161&script=sci_arttext&tlng=en).
- Espinosa-Alarcón, P. A. (2019). La difusión del conocimiento. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 57(2), 59-61. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4577/457761131001/457761131001.pdf>.
- Espinoza, A., & Toscano, J. (2020). Salario Emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *Novarua*. <https://doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5>.

- Frieden, T. R. (2017). Evidence for health decision making—beyond randomized, controlled trials. *New England Journal of Medicine*, 377(5), 465-475. DOI: 10.1056/NEJMra1614394.
- García-Fernández, M. (2016). Influencia de la gestión de la calidad en los resultados de innovación a través de la gestión del conocimiento. Un estudio de casos. *innovar*, 26(61), 45-64. URL: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v26n61/v26n61a04.pdf>
- García, Nancy M, Paca, Natali K, Arista, Sara M, Valdez, Brisvani B, & Gómez, Indira I. (2018). Investigación formativa en el desarrollo de habilidades comunicativas e investigativas. *Revista de Investigaciones Altoandinas*, 20(1), 125-136. <https://dx.doi.org/10.18271/ria.2018.336>.
- Glazer, S., & Liu, C. (2017). Work, stress, coping, and stress management. In *Oxford Research Encyclopedia of Psychology*. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190236557.013.30>.
- González, E., López, C. A. & Pino, R. (2021). *Modelo de Gestión del Conocimiento para la empresa GRUPO ASD S.A.S*. [Tesis de maestría, Universidad EAN]. <http://hdl.handle.net/10882/11020>.
- González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Darwin, V. (2019). Gerencia Estratégica: Herramienta para la toma de decisiones en las Organizaciones. *Telos* Vol. 21, No. 1, 242-267. <https://doi.org/10.36390/tehos211.12>.
- Guzmán, R. (2018). El Salario Emocional, una Estrategia para Incrementar la productividad. Bogotá, Colombia: Universidad Miliar Nueva Granada. <http://hdl.handle.net/10654/18178>.
- Herrera, H. (2018). Modernización del Estado: Los aportes de la flexibilidad en el manejo presupuestario, la evaluación y el presupuesto por resultado. *Estudios Públicos*, 151, 185-202.
- Hoi, C. K., Wu, Q., & Zhang, H. (2018). Community social capital and corporate social responsibility. *Journal of Business Ethics*, 152(3), 647-665. <https://doi.org/10.1007/s10551-016-3335-z>.
- Imamura Díaz, Juana Ivis, Keeling Alvarez, Mercedes, & Barreto Gelles, Iván. (2020). La gestión del conocimiento como plataforma para socializar la producción científica. *Ingeniería Industrial*, 41(1), e4106. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S181559362020000100007&lng=es&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181559362020000100007&lng=es&tlng=pt).

- Loan, L. (2020). The influence of organizational commitment on employees' job performance: The mediating role of job satisfaction. *Management Science Letters*, 10(14), 3307-3312. Doi: 10.5267/j.msl.2020.6.007.
- Mamani, Y., & Cáceres, J. (diciembre de 2019). Desempeño laboral: una revisión teórica. Lima, Lima, Peru: Universidad Peruana Unión. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2260>.
- Mejia, C., Chacon, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., & García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Asociación Médica de Investigación y Servicios en Salud*, 176-235. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=pt](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=pt).
- Mendieta, M., Erazo, J., & Narváez, C. (2020). Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*. DOI: <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.696>.
- Mohammed, A., Elrehail, H., Ahmad, M., & Elci, A. (2019). Knowledge management, decision-making style and organizational performance. *Journal of Innovation and Knowledge*, 104-114. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2017.07.003>.
- Montañez, L., & Gutierrez, J. (2016). A PROPÓSITO DE LOS MODELOS DE MADUREZ DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO. *Revista de la Facultad de Ciencias Económica: Investigación y Reflexión*. DOI: <https://doi.org/10.18359/rfce.3069>.
- Mora Mayoral, M. J. y Martínez Martínez, F. R. (2018). Desarrollo local sostenible, responsabilidad social corporativa y emprendimiento social. *Equidad y Desarrollo*, (31, suplemento), 27-46. <http://dx.doi.org/10.19052/ed.4375>
- Morales, I., Jacobo, C., Ochoa, S., & Ibarra, L. (2020). Capital intelectual y desempeño organizacional: el caso de las instituciones de educación básica en México. *Pensamiento y Gestión*, N.º 47, 180-202. <https://doi.org/10.14482/pege.47.6342>.
- Ode, E., & Ayavoo, R. (2020). The mediating role of knowledge application in the relationship between knowledge management practices and firm innovation. *Journal of Innovation & Knowledge*, 5(3), 210-218. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2019.08.002>.

- Ortegón, E. (2020). Una aproximación a la teoría de la complejidad: Planificación, política y valor públicos. Huancayo: Universidad Continental, Fondo Editorial. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/7275>.
- Oseña, D., Carruitero, N., & Uribe, Y. (2019). Trabajo colaborativo y rendimiento laboral en la universidad nacional de cañete. *Conrado*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000500129&lng=es&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500129&lng=es&tlng=pt).
- Pérez, J., & Cortés, J. (2009). Medición y validación del desempeño organizacional como resultado de acciones de aprendizaje. *Revista Ciencias Estratégicas*. Vol 17 - No 22, 251-271. <http://hdl.handle.net/20.500.11912/7497>.
- Rincón, H. (2005). La Conservación y Transferencia del Conocimiento: Una Visión Estratégica para la Disminución de Costos en las Organizaciones. IX Congreso Internacional de Costos. <http://dx.doi.org/10.4270/ruc.20062>.
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Rev. Arch Med Camagüey* Vol23(2), 159-164. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-02552019000200159&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159&lng=es&tlng=es).
- Rodriguez, J., & Walters, K. (2017). The importance of training and development in employee performance and evaluation. *World Wide Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 3(10), 206-212. [https://www.researchgate.net/profile/Kelley\\_Walters/publication/332537797\\_The\\_Importance\\_of\\_Training\\_and\\_Development\\_in\\_Employee\\_Performance\\_and\\_Evaluation/links/5cfe41092851c4dd01ba833/The-Importance-of-Training-and-Development-in-Employee-Performance-and-Evaluation.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Kelley_Walters/publication/332537797_The_Importance_of_Training_and_Development_in_Employee_Performance_and_Evaluation/links/5cfe41092851c4dd01ba833/The-Importance-of-Training-and-Development-in-Employee-Performance-and-Evaluation.pdf)
- Rolin, C. (2020). Sistema de incentivo al conocimiento: una herramienta clave para mejorar el rendimiento laboral. *Innova Sciences Business*, 28-37. <http://www.innovasciencesbusiness.org/index.php/ISB/article/view/16>.
- Rose, R. C., Kumar, N., & Pak, O. G. (2009). The effect of organizational learning on organizational commitment, job satisfaction and work performance. *Journal of Applied Business Research (JABR)*, 25(6). DOI <https://doi.org/10.19030/jabr.v25i6.995>, URL: <https://www.clutejournals.com/index.php/JABR/article/view/995>

- Rubio, S., Aranda, C., González, R., & Gómez, R. (2020). El Concepto de Salario Emocional. *Retos de la Ciencia*, 4(8), 15-24. <https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/306>
- Saldívar, A. K. E., & Moctezuma, J. A. T. (2020). Salario emocional: una solución alternativa para la mejora del rendimiento laboral. *NovaRua*, 12(20), 72-89. DOI: <https://doi.org/10.20983/novarua.2020.20.5> URL: <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/NovaRua/article/view/3768>
- Salvador-Moreno, J.E., Torrens-Pérez, M. E., Vega-Falcón, V., y Noroña-Salcedo, D.R. (2021). Diseño y validación de instrumento para la inserción del salario emocional ante la COVID-19. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), pp. 41-52. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.03>
- Sánchez, J., Rojas, A. Rodríguez, L. (2018). Gestión del conocimiento. *TIA*, 6(2), pp. 46-51. <https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/tia/article/view/9633>.
- Santacruz, D. (2007). El análisis ocupacional como estrategia de cambio en las organizaciones. *Visión Gerencial*, núm. 2, 344-358. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545876013.pdf>.
- Santillán, J. (2018). Valor público, gobernanza y Tercera Vía. *Convergencia*, 175-193. <https://doi.org/0.29101/crcs.v25i78.10373>.
- Santoro, G., Vrontis, D., Thrassou, A., & Dezi, L. (2018). The Internet of Things: Building a knowledge management system for open innovation and knowledge management capacity. *Technological Forecasting and Social Change*, 347-354. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2017.02.034>.
- Sarsosa, K., & Charria, V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 44-52. <https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>.
- Sein-Echaluce, M. L., Fidalgo-Blanco, Á., & Alves, G. (2017). Technology behaviors in education innovation (No. ART-2017-98966). Doi: 10.1016/j.chb.2016.11.049.
- Shabbir, M. S., Shariff, M. N. M., Alshaibani, Y. H., Faisal, M., & Salman, R. (2018). Entrepreneurship and skills development for socioeconomic growth; Present landscape and future agenda for Pakistan. *Academy of Entrepreneurship Journal*, 24(3), 1-12. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Muhammad-Shabbir-6/publication/328043087\\_ENTREPRENEURSHIP\\_AND\\_SKILLS\\_DEV](https://www.researchgate.net/profile/Muhammad-Shabbir-6/publication/328043087_ENTREPRENEURSHIP_AND_SKILLS_DEV)

ELOPMENT\_FOR\_SOCIOECONOMIC\_GROWTH\_PRESENT\_LANDS  
CAPE\_AND\_FUTURE\_AGENDA\_FOR\_PAKISTAN/links/5bb49d83a6f  
dccd3cb84ec4c/ENTREPRENEURSHIP-AND-SKILLS-  
DEVELOPMENT-FOR-SOCIOECONOMIC-GROWTH-PRESENT-  
LANDSCAPE-AND-FUTURE-AGENDA-FOR-PAKISTAN.pdf.

Terán Rosero, G., Mora Chuquer, E., Gutiérrez Villarrea, M., Maldonado Tapia, S., Delgado Campaña, W., & Fernández Lorenzo, A. (2019). La Gestión de la Innovación en los Servicios de Salud Pública. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(3). Recuperado de <http://www.revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/81>.

Tindale, R. S., & Winget, J. R. (2019). Group decision-making. In *Oxford Research Encyclopedia of Psychology*. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190236557.013.262>.

Vanstralen, M. (2018). Gestión del conocimiento en las instituciones educativas de Colombia. *Revista Vinculando*. <https://vinculando.org/educacion/gestion-del-conocimiento-en-las-instituciones-educativas-de-colombia.html>

Velázquez, Y., Febles, J., Mena, M., González, N., & García, M. (2018). Diagnóstico de los sistemas de gestión documental para. *Ingeniería Industrial*, 46-55. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362018000100006&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100006&lng=es&tlng=es).

Vallaey, F. (2018). Las diez falacias de la Responsabilidad Social Universitaria. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 12(1), 34-58. Doi: <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.12.716>

Vilaplana, F., & Stein, G. (2020). Digitalización Y Personas. *Revista Empresa Y Humanismo / Vol Xxiii / N° 1*, 113-137. <https://doi.org/10.15581/015.XXIII.1.113-137>.

Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2017). Job performance: Assessment issues in personnel selection. *The Blackwell handbook of personnel selection*, 354-375. <https://doi.org/10.1002/9781405164221.ch16>.

Wiig, K. M. (1995). Knowledge management methods. *Arlington (TX)*. URL: [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/4058955\\_9/199\\_5\\_Vol\\_3\\_KM\\_Methods.pdf](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/4058955_9/199_5_Vol_3_KM_Methods.pdf).

Yallercco, L., & Umire, Y. (2020). Estilos de liderazgo y rendimiento laboral en enfermeros que laboran en el Sector Salud, Juliaca 2019. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*. <https://doi.org/10.17162/rccs.v13i1.1343>.

Zepeda-Hurtado, M. E., Cardoso-Espinosa, E. O., & Rey-Benguría, C. (2019). El desarrollo de habilidades blandas en la formación de ingenieros. *Científica*, 23(1), 61-67. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=61458265007>.

## **ANEXOS**



### ANEXO N° 01 - Matriz de Consistencia

Título: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL HOSPITAL EMERGENCIA ATE VITARTE EN EL AÑO 2021																															
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores																												
<p><b>Problema General:</b> ¿En qué medida la gestión del conocimiento se relaciona con el rendimiento de sus trabajadores?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿La gestión del conocimiento se relaciona con el salario emocional de sus trabajadores? ¿La gestión del conocimiento se relaciona con el desempeño organizacional? ¿La gestión del conocimiento se relaciona con la toma de decisiones en la entidad?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la Gestión del conocimiento y el rendimiento laboral</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar relación entre la gestión del conocimiento y el salario emocional. Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño organizacional. Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la toma de decisiones en la organización.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> La gestión del conocimiento se relaciona con el rendimiento laboral.</p> <p><b>Hipótesis específica:</b> Existe relación entre la gestión del conocimiento y el salario emocional Existe relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño organizacional Existe relación entre la gestión del conocimiento y la toma de decisiones.</p>	<b>Variable 1: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>			<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%; padding: 5px;">Dimensiones</th> <th style="width: 15%; padding: 5px;">Indicadores</th> <th style="width: 15%; padding: 5px;">Ítems</th> <th style="width: 15%; padding: 5px;">Escala de Medición</th> <th style="width: 15%; padding: 5px;">Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="padding: 5px;">Conservación del Conocimiento</td> <td style="padding: 5px;">Conocimiento Adquirido</td> <td style="padding: 5px;">P1, P3, P5</td> <td rowspan="5" style="padding: 5px; vertical-align: top;">                     1 = Nunca                      2 = Casi nunca                      3 = No opino                      4 = Casi siempre                      5 =Siempre                 </td> <td rowspan="5" style="padding: 5px; vertical-align: top;">                     Malo                       Regular                       Bueno                 </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Conocimiento Generado</td> <td style="padding: 5px;">P2,P4</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Difusión del Conocimiento</td> <td style="padding: 5px;">capacitación</td> <td style="padding: 5px;">P6,P7,P8,P9,P10</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="padding: 5px;">Innovación</td> <td style="padding: 5px;">Desarrollo tecnológico</td> <td style="padding: 5px;">P12,P14,p 15</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Propuestas de Mejora</td> <td style="padding: 5px;">P11, P13</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="padding: 5px;">Desarrollo De Habilidades</td> <td style="padding: 5px;">Resolución de problemas</td> <td style="padding: 5px;">P17,P18</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Efectividad</td> <td style="padding: 5px;">P16,P19,P20</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y rangos	Conservación del Conocimiento	Conocimiento Adquirido	P1, P3, P5	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = No opino 4 = Casi siempre 5 =Siempre	Malo  Regular  Bueno	Conocimiento Generado	P2,P4	Difusión del Conocimiento	capacitación	P6,P7,P8,P9,P10	Innovación	Desarrollo tecnológico	P12,P14,p 15	Propuestas de Mejora	P11, P13	Desarrollo De Habilidades	Resolución de problemas	P17,P18	Efectividad	P16,P19,P20
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de Medición	Niveles y rangos																							
			Conservación del Conocimiento	Conocimiento Adquirido	P1, P3, P5		1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = No opino 4 = Casi siempre 5 =Siempre	Malo  Regular  Bueno																							
				Conocimiento Generado	P2,P4																										
			Difusión del Conocimiento	capacitación	P6,P7,P8,P9,P10																										
			Innovación	Desarrollo tecnológico	P12,P14,p 15																										
				Propuestas de Mejora	P11, P13																										
			Desarrollo De Habilidades	Resolución de problemas	P17,P18																										
				Efectividad	P16,P19,P20																										
							<b>Variable 2: RENDIMIENTO LABORAL</b>																								
							<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%; padding: 5px;">Dimensiones</th> <th style="width: 15%; padding: 5px;">Indicadores</th> <th style="width: 15%; padding: 5px;">Ítems</th> <th style="width: 15%; padding: 5px;">Escala de Medición</th> <th style="width: 15%; padding: 5px;">Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="padding: 5px;">Salario Emocional</td> <td style="padding: 5px;">Retribución no Económica</td> <td style="padding: 5px;">P1,P2,P3,P4</td> <td rowspan="4" style="padding: 5px; vertical-align: top;">                     1 = Nunca                      2 = Casi nunca                      3 = No opino                      4 = Casi siempre                      5 =Siempre                 </td> <td rowspan="4" style="padding: 5px; vertical-align: top;">                     Malo                       Regular                       Bueno                 </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Satisfacción del trabajador</td> <td style="padding: 5px;">P5</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="padding: 5px;">Desempeño organizacional</td> <td style="padding: 5px;">Compromiso</td> <td style="padding: 5px;">P6,P7,P8</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Suficiencia</td> <td style="padding: 5px;">P9, P10</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Toma de decisiones</td> <td style="padding: 5px;">Proactividad</td> <td style="padding: 5px;">P11,P12,P13,P14</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles y rangos	Salario Emocional	Retribución no Económica	P1,P2,P3,P4	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = No opino 4 = Casi siempre 5 =Siempre	Malo  Regular  Bueno	Satisfacción del trabajador	P5	Desempeño organizacional	Compromiso	P6,P7,P8	Suficiencia	P9, P10	Toma de decisiones	Proactividad	P11,P12,P13,P14		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de Medición	Niveles y rangos																							
Salario Emocional	Retribución no Económica	P1,P2,P3,P4	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = No opino 4 = Casi siempre 5 =Siempre	Malo  Regular  Bueno																											
	Satisfacción del trabajador	P5																													
Desempeño organizacional	Compromiso	P6,P7,P8																													
	Suficiencia	P9, P10																													
Toma de decisiones	Proactividad	P11,P12,P13,P14																													

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión del Conocimiento

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión N° 01 - Conservación del Conocimiento</b>							
1	Es importante para usted mantenerse actualizado sobre temas relacionados a sus labores.	X		X		X		
2	Cree usted que los empleados tienden a acaparar el conocimiento como fuente de poder y se resisten a compartirlo con otros empleados.	X		X		X		
3	Cree usted que sus conocimientos son valorados dentro de la organización donde labora.	X		X		X		
4	Cree usted que la rotación de personal no supone una pérdida de conocimiento o habilidades importantes para la entidad.	X		X		X		
5	Considera usted que la organización donde labora aprovecha de manera óptima sus conocimientos.	X		X		X		
	<b>Dimensión N° 02 - Difusión del Conocimiento</b>							
6	Comparte usted los conocimientos adquiridos con las personas que lo rodean en su centro laboral.	X		X		X		
7	Considera usted que Los sistemas de información en la entidad, facilitan que los individuos compartan información.	X		X		X		
8	Cree usted que es importante el difundir su conocimiento con otros trabajadores de la entidad en la que labora.	X		X		X		

9	Considera usted que el conocimiento se encuentra disperso en la organización.	X		X		X		
10	Cree usted que la organización donde labora se preocupa por difundir y adquirir los conocimientos entre trabajadores	X		X		X		
	<b>Dimensión N° 03 - Innovación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
11	Considera usted que la entidad donde labora dispone de mecanismos formales que garantizan que las mejores prácticas sean compartidas.	X		X		X		
12	Considera usted que el adquirir nuevos conocimientos facilita la innovación en la entidad.	X		X		X		
13	Cree usted que en la empresa existen procedimientos para distribuir las propuestas de los empleados, una vez evaluadas y/o diseñadas.	X		X		X		
14	Cree usted que la entidad en la que labora, utiliza las últimas innovaciones tecnológicas en la producción de sus productos y/o servicios.	X		X		X		
15	Cree usted que el avance tecnológico actual ayuda a la adquisición de nuevos conocimientos de manera óptima.	X		X		X		
	<b>Dimensión N° 04 - Desarrollo de Habilidades</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
16	Cree usted que los nuevos conocimientos permiten un mejor desarrollo profesional.	X		X		X		
17	Considera usted que cuando las personas de la entidad donde labora reciben conocimientos, desarrollan habilidades que permiten mejorar en la toma de decisiones.	X		X		X		

18	Cree usted que al obtener más conocimientos facilita la resolución de problemas dentro de la entidad donde labora.	X		X		X		
19	Cree usted que la entidad en la que labora ofrece oportunidades reales para mejorar habilidades y conocimientos de los trabajadores.	X		X		X		
20	Considera usted que una adecuada gestión del conocimiento en la entidad en que labora, genera una mayor efectividad en las funciones que realizan los trabajadores.	X		X		X		

**Observaciones: Hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador Mtro: Miguel Ángel Atoche Hidalgo    DNI: 41139137**

**Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública**

**28 de octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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



-----  
**Mtro Miguel Ángel Atoche Hidalgo**  
**Gestión Pública**

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Rendimiento Laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión N° 01 - Salario Emocional</b>							
1	Cree usted que son importantes las retribuciones no económicas.	X		X		X		
2	Cree usted que las retribuciones no económicas mejoran el rendimiento laboral.	X		X		X		
3	Cree usted que una retribución no económica debe ir a la par con una retribución económica.	X		X		X		
4	Cree usted que una retribución económica es más importante que una retribución emocional.	X		X		X		
5	Cree usted que es importante tener a trabajadores satisfechos dentro de las organizaciones.	X		X		X		
	<b>Dimensión N° 02 - Desempeño Organizacional</b>							
6	Cree usted que la satisfacción laboral de un trabajador aumenta su el rendimiento laboral.	X		X		X		
7	Usted como trabajador, se siente valorado por la entidad en la que labora.	X		X		X		
8	Considera usted que tiene un buen rendimiento laboral en la entidad en la que labora.	X		X		X		
9	Cree usted que, al adquirir más conocimientos, su rendimiento laboral se optimiza.	X		X		X		
10	Cree usted que es importante mantenerse capacitado para lograr un mejor desempeño organizacional.	X		X		X		

	<b>Dimensión N° 03 - Toma de Decisiones</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>11</b>	Cree usted que la adquisición de nuevos conocimientos influye en la toma de decisiones.	X		X		X		
<b>12</b>	Cree usted que es importante actualizar los conocimientos obtenidos para mejorar la toma de decisiones.	X		X		X		
<b>13</b>	Cree usted que la toma de decisiones influye en el rendimiento laboral de los trabajadores.	X		X		X		
<b>14</b>	Cree usted que la entidad en la que labora facilita que los trabajadores participen en la toma de decisiones.	X		X		X		

**Observaciones: Hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador Mtro: Miguel Ángel Atoche Hidalgo      DNI: 41139137**

**Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública**

**28 de octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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



-----  
**Mtro Miguel Ángel Atoche Hidalgo**  
**Gestión Pública**

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión del Conocimiento

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión N° 01 - Conservación del Conocimiento</b>							
1	Es importante para usted mantenerse actualizado sobre temas relacionados a sus labores.	X		X		X		
2	Cree usted que los empleados tienden a acaparar el conocimiento como fuente de poder y se resisten a compartirlo con otros empleados.	X		X		X		
3	Cree usted que sus conocimientos son valorados dentro de la organización donde labora.	X		X		X		
4	Cree usted que la rotación de personal no supone una pérdida de conocimiento o habilidades importantes para la entidad.	X		X		X		
5	Considera usted que la organización donde labora aprovecha de manera óptima sus conocimientos.	X		X		X		
	<b>Dimensión N° 02 - Difusión del Conocimiento</b>							
6	Comparte usted los conocimientos adquiridos con las personas que lo rodean en su centro laboral.	X		X		X		
7	Considera usted que Los sistemas de información en la entidad, facilitan que los individuos compartan información.	X		X		X		
8	Cree usted que es importante el difundir su conocimiento con otros trabajadores de la entidad en la que labora.	X		X		X		

9	Considera usted que el conocimiento se encuentra disperso en la organización.	X		X		X		
10	Cree usted que la organización donde labora se preocupa por difundir y adquirir los conocimientos entre trabajadores	X		X		X		
	<b>Dimensión N° 03 - Innovación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
11	Considera usted que la entidad donde labora dispone de mecanismos formales que garantizan que las mejores prácticas sean compartidas.	X		X		X		
12	Considera usted que el adquirir nuevos conocimientos facilita la innovación en la entidad.	X		X		X		
13	Cree usted que en la empresa existen procedimientos para distribuir las propuestas de los empleados, una vez evaluadas y/o diseñadas.	X		X		X		
14	Cree usted que la entidad en la que labora, utiliza las últimas innovaciones tecnológicas en la producción de sus productos y/o servicios.	X		X		X		
15	Cree usted que el avance tecnológico actual ayuda a la adquisición de nuevos conocimientos de manera óptima.	X		X		X		
	<b>Dimensión N° 04 - Desarrollo de Habilidades</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
16	Cree usted que los nuevos conocimientos permiten un mejor desarrollo profesional.	X		X		X		
17	Considera usted que cuando las personas de la entidad donde labora reciben conocimientos, desarrollan habilidades que permiten mejorar en la toma de decisiones.	X		X		X		



18	Cree usted que al obtener más conocimientos facilita la resolución de problemas dentro de la entidad donde labora.	X		X		X		
19	Cree usted que la entidad en la que labora ofrece oportunidades reales para mejorar habilidades y conocimientos de los trabajadores.	X		X		X		
20	Considera usted que una adecuada gestión del conocimiento en la entidad en que labora, genera una mayor efectividad en las funciones que realizan los trabajadores.	X		X		X		

**Observaciones: Hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador Mtro: Rafael Jhon Fenco Coronel      DNI: 43115182**

**Especialidad del validador: Maestría en Gestión Publica**

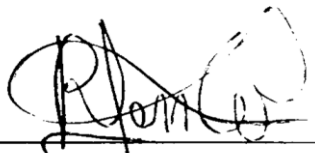
**28 de octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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



**Mtro. Rafael Jhon Fenco Coronel**  
Firma del experto

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Rendimiento Laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión N° 01 - Salario Emocional</b>							
1	Cree usted que son importantes las retribuciones no económicas.	X		X		X		
2	Cree usted que las retribuciones no económicas mejoran el rendimiento laboral.	X		X		X		
3	Cree usted que una retribución no económica debe ir a la par con una retribución económica.	X		X		X		
4	Cree usted que una retribución económica es más importante que una retribución emocional.	X		X		X		
5	Cree usted que es importante tener a trabajadores satisfechos dentro de las organizaciones.	X		X		X		
	<b>Dimensión N° 02 - Desempeño Organizacional</b>							
6	Cree usted que la satisfacción laboral de un trabajador aumenta su el rendimiento laboral.	X		X		X		
7	Usted como trabajador, se siente valorado por la entidad en la que labora.	X		X		X		
8	Considera usted que tiene un buen rendimiento laboral en la entidad en la que labora.	X		X		X		
9	Cree usted que, al adquirir más conocimientos, su rendimiento laboral se optimiza.	X		X		X		
10	Cree usted que es importante mantenerse capacitado para lograr un mejor desempeño organizacional.	X		X		X		
	<b>Dimensión N° 03 - Toma de Decisiones</b>							

11	Cree usted que la adquisición de nuevos conocimientos influye en la toma de decisiones.	X		X		X		
12	Cree usted que es importante actualizar los conocimientos obtenidos para mejorar la toma de decisiones.	X		X		X		
13	Cree usted que la toma de decisiones influye en el rendimiento laboral de los trabajadores.	X		X		X		
14	Cree usted que la entidad en la que labora facilita que los trabajadores participen en la toma de decisiones.	X		X		X		

**Observaciones: Hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador Mtro: Rafael Jhon Fenco Coronel      DNI: 43115182**

**Especialidad del validador: Maestría en Administración de la Educación**

**28 de octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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



**Mtro. Rafael Jhon Fenco Coronel**  
Firma del experto

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión del Conocimiento

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión N° 01 - Conservación del Conocimiento</b>							
1	Es importante para usted mantenerse actualizado sobre temas relacionados a sus labores.	X		X		X		
2	Cree usted que los empleados tienden a acaparar el conocimiento como fuente de poder y se resisten a compartirlo con otros empleados.	X		X		X		
3	Cree usted que sus conocimientos son valorados dentro de la organización donde labora.	X		X		X		
4	Cree usted que la rotación de personal no supone una pérdida de conocimiento o habilidades importantes para la entidad.	X		X		X		
5	Considera usted que la organización donde labora aprovecha de manera óptima sus conocimientos.	X		X		X		
	<b>Dimensión N° 02 - Difusión del Conocimiento</b>							
6	Comparte usted los conocimientos adquiridos con las personas que lo rodean en su centro laboral.	X		X		X		
7	Considera usted que Los sistemas de información en la entidad, facilitan que los individuos compartan información.	X		X		X		
8	Cree usted que es importante el difundir su conocimiento con otros trabajadores de la entidad en la que labora.	X		X		X		

9	Considera usted que el conocimiento se encuentra disperso en la organización.	X		X		X		
10	Cree usted que la organización donde labora se preocupa por difundir y adquirir los conocimientos entre trabajadores	X		X		X		
	<b>Dimensión N° 03 - Innovación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
11	Considera usted que la entidad donde labora dispone de mecanismos formales que garantizan que las mejores prácticas sean compartidas.	X		X		X		
12	Considera usted que el adquirir nuevos conocimientos facilita la innovación en la entidad.	X		X		X		
13	Cree usted que en la empresa existen procedimientos para distribuir las propuestas de los empleados, una vez evaluadas y/o diseñadas.	X		X		X		
14	Cree usted que la entidad en la que labora, utiliza las últimas innovaciones tecnológicas en la producción de sus productos y/o servicios.	X		X		X		
15	Cree usted que el avance tecnológico actual ayuda a la adquisición de nuevos conocimientos de manera óptima.	X		X		X		
	<b>Dimensión N° 04 - Desarrollo de Habilidades</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
16	Cree usted que los nuevos conocimientos permiten un mejor desarrollo profesional.	X		X		X		
17	Considera usted que cuando las personas de la entidad donde labora reciben conocimientos, desarrollan habilidades que permiten mejorar en la toma de decisiones.	X		X		X		

18	Cree usted que al obtener más conocimientos facilita la resolución de problemas dentro de la entidad donde labora.	X		X		X		
19	Cree usted que la entidad en la que labora ofrece oportunidades reales para mejorar habilidades y conocimientos de los trabajadores.	X		X		X		
20	Considera usted que una adecuada gestión del conocimiento en la entidad en que labora, genera una mayor efectividad en las funciones que realizan los trabajadores.	X		X		X		

**Observaciones: Hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. Luis Humberto Bejar**

**C.E: 000312765**

**Especialidad del validador: Doctor en Educación**

**28 de octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

**Luis Humberto Bejar**

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Rendimiento Laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Dimensión N° 01 - Salario Emocional</b>							
1	Cree usted que son importantes las retribuciones no económicas.	X		X		X		
2	Cree usted que las retribuciones no económicas mejoran el rendimiento laboral.	X		X		X		
3	Cree usted que una retribución no económica debe ir a la par con una retribución económica.	X		X		X		
4	Cree usted que una retribución económica es más importante que una retribución emocional.	X		X		X		
5	Cree usted que es importante tener a trabajadores satisfechos dentro de las organizaciones.	X		X		X		
	<b>Dimensión N° 02 - Desempeño Organizacional</b>							
6	Cree usted que la satisfacción laboral de un trabajador aumenta su el rendimiento laboral.	X		X		X		
7	Usted como trabajador, se siente valorado por la entidad en la que labora.	X		X		X		
8	Considera usted que tiene un buen rendimiento laboral en la entidad en la que labora.	X		X		X		
9	Cree usted que, al adquirir más conocimientos, su rendimiento laboral se optimiza.	X		X		X		
10	Cree usted que es importante mantenerse capacitado para lograr un mejor desempeño organizacional.	X		X		X		
	<b>Dimensión N° 03 - Toma de Decisiones</b>							

11	Cree usted que la adquisición de nuevos conocimientos influye en la toma de decisiones.	X		X		X		
12	Cree usted que es importante actualizar los conocimientos obtenidos para mejorar la toma de decisiones.	X		X		X		
13	Cree usted que la toma de decisiones influye en el rendimiento laboral de los trabajadores.	X		X		X		
14	Cree usted que la entidad en la que labora facilita que los trabajadores participen en la toma de decisiones.	X		X		X		

**Observaciones: Hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. Luis Humberto Bejar**

**C.E: 000312765**

**Especialidad del validador: Doctor en Educación**

**28 de octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

-----  
**Luis Humberto Bejar**



## ANEXO N° 02- Instrumentos de Medición

### Cuestionario N° 01

#### Variable a medir: Gestión del Conocimiento

#### Instrumento de medición de la Gestión del Conocimiento

Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

1. Nunca. 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

N°	Dimensión N° 01 - Conservación del Conocimiento	1	2	3	4	5
1	Es importante para usted mantenerse actualizado sobre temas relacionados a su especialidad					
2	Es importante para usted mantenerse actualizado sobre temas cotidianos					
3	Cree usted que sus conocimientos son valorados dentro de la organización donde labora					
4	Cree usted que la organización donde labora emplea metodologías que conserven su conocimiento					
5	Cree usted que la organización donde labora aprovecha de manera óptima sus conocimientos					
N°	Dimensión N° 02 - Difusión del Conocimiento					
1	Comparte usted los conocimientos adquiridos con las personas que lo rodean en su centro laboral					
2	Ha sido participe de eventos como exposiciones, talleres, conferencias, etc.					
3	Crees usted que es importante el difundir su conocimiento con otras personas					
4	Es importante para usted recibir conocimiento de otras personas					
5	La organización donde usted labora se preocupa por difundir y adquirir los conocimientos entre trabajadores					

<b>N°</b>	<b>Dimensión N° 03 - Innovación</b>					
1	Ha sido participe de procesos que difundan la gestión del conocimiento					
2	El adquirir nuevos conocimientos hace que innove en sus funciones					
3	Cree usted que los nuevos conocimientos ayudan a desempeñar mejor su labor					
4	Cree usted que los conocimientos actuales facilitan las labores diarias					
5	Cree usted que el avance tecnológico actual ayuda a la adquisición de nuevos conocimientos de manera optima					
<b>N°</b>	<b>Dimensión N° 04 - Desarrollo de Habilidades</b>					
1	Cree usted que los nuevos conocimientos crean un mejor desarrollo profesional					
2	Es importante adquirir nuevos conocimientos para optimizar su desarrollo laboral					
3	Creo usted que al obtener más conocimientos sus habilidades se fortalecen					
4	La organización donde labora aplica procesos que ayuden a formar conocimiento					
5	La organización donde labora le brinda oportunidades que permitan aprovechar conocimientos					

## Cuestionario N° 02

### Variable a medir: Rendimiento Laboral

#### Instrumento de medición del Rendimiento Laboral

Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

N°	Dimensión N° 01 - Salario Emocional	1	2	3	4	5
1	Cree usted que son importantes las retribuciones no económicas					
2	Cree usted que son importantes las retribuciones no económicas mejoran el rendimiento laboral					
3	Cree usted que una retribución no económica debe ir a la par con una retribución económica					
4	Cree usted que una retribución económica es más importante que una retribución emocional					
5	Cree usted que es importante tener a trabajadores satisfechos dentro de las organizaciones					
N°	Dimensión N° 02 - Desempeño Organizacional					
1	Cree usted que la satisfacción laboral de un trabajador aumenta su el rendimiento laboral					
2	Usted como trabajador, se siente valorado por su organización					
3	Cree usted que tiene un buen rendimiento laboral en su entidad					
4	Cree usted que, al adquirir más conocimientos, su rendimiento laboral se optimiza					
5	Cree usted que es importante mantenerse capacitado para lograr un mejor desempeño organizacional					
N°	Dimensión N° 03 - Toma de Decisiones					
1	Cree usted que la adquisición de nuevos conocimientos influye en la toma de decisiones					

2	Cree usted que es importante actualizar los conocimientos obtenidos para la toma de decisiones					
3	Cree usted que la toma de decisiones muchas veces influye en el rendimiento laboral de los trabajadores					
4	Cree usted que la gestión del conocimiento y el rendimiento influyen a la hora de tomar decisiones en una organización					

## ANEXO N° 03- Carta de Presentación de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 22 de Diciembre del 2021

Carta de Presentación N° 040 – 2021 – UCV – VA – EPG – F06L03/J

Señor(a)  
Dra. Shirley Monzon Villegas  
**Hospital Emergencia Ate Vitarte**  
Directora General  
Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **FLORES GARAVITO MAYRA LILYBETH N° DNI 48023322** y código de matrícula **N° 7002537196**, estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (Tesis):

**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL HOSPITAL EMERGENCIA ATE VITARTE**

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Atentamente.

---



Dra. Helga Ruth Majo Muro  
Jefa de la Escuela de Postgrado  
Campus Lima Ate

## ANEXO N° 04- Carta de Autorización del Hospital Emergencia Ate Vitarte



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Administración  
de Investigación y  
Evaluación en Salud

Hospital Emergencia  
Ate Vitarte

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"  
"Perú syyunchikpa Iskay Pachak Watañ: iskay pachak watañam q'eq'aynmanmanta karun"

### MEMORANDO N° 005 -2022-DA-HEAV

**A :** MC. Alejandro Albuquerque Ordoñez  
Responsable del Área de Docencia e Investigación

**ASUNTO :** Aprobación Proyecto de Investigación de "Gestión del Conocimiento y Rendimiento Laboral en el Hospital Emergencia Ate Vitarte en el Año 2021"

**REFERENCIA :** Nota Informativa N° 004-2022-ADI/HEAV

**FECHA :** Ate, 11 de enero del 2022

Me dirijo a usted, en atención al documento en referencia, cuyo contenido expreso solicita aprobación del expediente: "GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL HOSPITAL EMERGENCIA ATE VITARTE EN EL AÑO 2021" al respecto este despacho, en vista a la revisión del proyecto presentado, en el marco de los lineamientos de investigación del Hospital Emergencia Ate Vitarte, **APRUEBA LA EJECUCIÓN** de la investigación en mención.

Asimismo, el investigador principal, deberá coordinar con el área de docencia e investigación, las acciones pertinentes.

Atentamente,

  
Shirley Mancón Villegas  
C.M.H. 34912  
Directora General

SMV/DS  
C/c. Archivo  
N° de Expediente 21-018019 - 003

 MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL EMERGENCIA ATE VITARTE  
ÁREA DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN  
**RECIBIDO**

12 ENE 2022

N° Exp: 1307 Folios: 48  
Hora: 14:25hs



www.gob.pe/heav  
Av. José Carlos Mariátegui 364 - Ate.  
T (511) 417-2928

 Siempre  
con el pueblo

### ANEXO N° 05- Base de Datos de Prueba Piloto

GESTION DEL CONOCIMIENTO																				
E/P RE	Conservación del Conocimiento					Difusión del Conocimiento					Innovación					Desarrollo de Habilidades				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	4	3	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3
2	5	5	3	4	1	4	5	5	5	1	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5
3	5	4	3	3	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3
4	5	4	2	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	3	4
5	5	5	3	5	2	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
6	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
7	5	4	2	3	1	5	5	3	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	3	5
8	5	5	2	4	2	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
9	5	4	2	2	1	3	4	2	4	1	2	2	3	2	2	3	5	5	4	2
10	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	1	3	5	3	5	3
11	5	3	3	3	4	3	5	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
12	5	4	3	4	3	4	5	3	5	3	2	2	3	2	3	3	5	4	5	2
13	5	5	4	4	3	4	5	5	5	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3
14	4	3	3	4	2	4	5	5	5	4	4	4	5	2	5	5	5	4	4	4
15	5	4	3	3	4	3	5	3	5	3	2	2	5	2	2	5	5	5	5	2

RENDIMIENTO LABORAL															
E/PRE	Salario Emocional					Desempeño Organizacional					Toma de Decisiones				
	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	
1	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	
2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	
4	5	4	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	
5	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	
6	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	5	4	1	1	5	5	5	5	5	1	3	3	3	5	
8	4	3	3	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	
9	4	5	2	1	5	5	2	4	3	4	4	4	4	1	
10	4	4	3	3	5	5	2	4	5	5	5	5	4	3	
11	3	3	5	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	
12	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
13	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	
14	5	3	3	1	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	
15	4	4	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	

### ANEXO N° 06- Base de Datos de la Muestra

GESTION DEL CONOCIMIENTO																				RENDIMIENTO LABORAL															
E/P	Conservación del Conocimiento					Difusión del Conocimiento					Innovación					Desarrollo de Habilidades					Salario Emocional					Desempeño Organizacional					Toma de Decisiones				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	
1	5	4	3	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	
2	5	5	3	4	1	4	5	5	5	1	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	3	3	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3
4	5	4	2	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	4	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	3	5	2	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2
6	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	4	2	3	1	5	5	3	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	4	1	1	5	5	5	5	5	1	3	3	3	5	
8	5	5	2	4	2	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
9	5	4	2	2	1	3	4	2	4	1	2	2	3	2	2	3	5	5	4	2	4	5	2	1	5	5	2	4	3	4	4	4	4	1	
10	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	1	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	3
11	5	3	3	3	4	3	5	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3
12	5	4	3	4	3	4	5	3	5	3	2	2	3	2	3	3	5	4	5	2	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
13	5	5	4	4	3	4	5	5	5	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3
14	4	3	3	4	2	4	5	5	5	4	4	4	5	2	5	5	5	4	4	4	5	3	3	1	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
15	5	4	3	3	4	3	5	3	5	3	2	2	5	2	2	5	5	5	5	2	4	4	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3
16	5	3	2	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	2	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
18	5	5	1	3	1	3	5	3	4	5	3	3	5	2	1	5	5	4	4	3	1	1	1	1	5	5	2	5	4	5	4	4	4	2	
19	5	5	1	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	1	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3
20	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	1	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	2
21	5	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	1	3	4	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2
22	3	5	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	4	3	5	3	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3
24	5	5	1	3	3	3	5	3	3	2	3	1	5	2	3	3	5	5	3	2	3	3	5	3	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	2
25	5	3	4	4	2	4	5	2	4	3	3	4	5	3	3	4	5	4	3	4	3	3	2	1	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	
26	5	5	3	2	3	3	4	3	4	4	2	2	5	3	2	3	5	4	5	2	1	5	5	4	5	5	1	5	5	5	4	4	3	3	
27	5	5	3	3	3	4	5	2	4	4	1	3	5	4	4	5	4	3	3	4	2	3	3	4	3	5	1	4	5	3	3	3	4	4	
28	5	5	3	2	4	1	5	2	5	3	3	3	5	3	1	4	5	5	5	2	3	3	5	1	5	5	1	5	1	5	4	5	4	1	
29	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	1	1	3	1	4	1	5	5	1	1	4	1	1	5	5	1	3	1	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	5	3	3	4	4	4	5	3	4	4	5	2	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	3
32	5	5	3	5	1	4	5	5	5	5	1	3	5	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2



33	5	5	3	4	3	4	5	4	3	5	3	3	5	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	
34	5	5	3	2	3	3	5	5	5	3	3	2	5	3	3	5	5	4	3	3	3	2	5	4	5	5	2	5	5	5	3	3	4	1	
35	5	5	3	3	2	3	4	1	3	2	2	3	5	1	1	4	5	2	2	5	4	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	
36	5	5	3	4	3	2	4	3	3	4	2	2	5	3	2	4	5	5	5	3	5	3	5	1	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	
37	5	5	3	3	3	3	5	4	5	3	2	5	5	2	3	5	5	3	5	2	3	3	3	1	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	
38	5	4	5	3	3	5	5	3	5	3	3	2	4	1	3	3	5	5	5	4	1	1	4	1	5	5	3	4	3	5	2	5	5	1	
39	5	5	2	5	1	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
40	5	5	3	3	3	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	3	4	1	5	5	3	5	5	5	3	4	4	3	
41	5	5	3	5	1	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	
42	5	5	3	3	1	2	5	4	5	2	2	3	2	1	2	5	5	3	5	2	2	2	5	1	5	3	2	5	5	5	5	5	5	4	
43	5	5	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	1	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	
44	5	4	4	3	3	3	4	4	5	3	2	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	1	5	5	3	5	3	5	4	5	3	3	
45	5	5	3	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	
46	5	5	1	4	1	4	5	2	5	5	4	1	5	1	1	5	5	5	5	1	3	1	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	
47	5	4	3	3	2	3	5	5	5	2	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	3	3	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	
48	5	5	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4		
49	4	4	2	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	
50	5	5	2	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	
51	5	4	2	4	3	4	4	3	5	3	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	
52	5	5	2	4	3	3	5	4	5	3	3	4	5	3	4	4	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	
53	5	5	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	3	
54	5	5	2	4	2	5	3	4	5	3	4	4	5	4	3	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	
55	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	4	3	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5		
56	3	5	4	3	2	4	3	2	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2		
57	5	5	2	3	2	3	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	3	5	5	2	4	4	5	5	5	4	3	
58	5	5	3	3	2	3	4	2	5	4	3	3	5	2	3	4	5	4	4	2	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	
59	5	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	
60	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	
61	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	5	2	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	
62	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	3	5	4	2	4	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	4	
63	4	4	5	4	5	5	3	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	3	2	4	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	5	4	5	5	
64	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	3	2	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	
65	4	4	5	5	4	5	4	5	2	4	4	3	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	4	3	5	5	3	5	3	5	4	4	3		
66	4	5	4	3	3	4	5	3	5	4	2	5	3	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4
67	4	5	3	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
68	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	5	4	4	4	2	3	4	2	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
70	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	
71	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	

72	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4		
73	5	5	4	4	4	5	4	3	2	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	
74	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	
75	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4		
76	4	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
78	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	
79	5	5	3	3	1	4	4	3	4	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	3
80	5	3	2	5	3	4	3	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4