



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Gestión del conocimiento y su influencia en el desempeño  
laboral de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de  
Salud, en la ciudad en Lima en el año 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

**AUTORA:**

Gonzales Luquillas, Jasmine (ORCID: [0000-0002-9979-0254](https://orcid.org/0000-0002-9979-0254))

**ASESOR:**

Dr. Granados Maguiño, Mauro Amaru (ORCID: [0000-0002-5668-0557](https://orcid.org/0000-0002-5668-0557))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

LIMA — PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A Dios por estar siempre presente en cada etapa de mi vida, a mi abuelita que me cuida desde el cielo, a mi madre, a mi hermano, y a mi abuelito que siempre me motivan en todos mis proyectos, agradezco su comprensión, ánimos y apoyo incondicional que me dan las fuerzas necesarias para continuar día a día, ellos son mi mayor motivación.

## **Agradecimiento**

Quiero expresar mi gratitud a mi asesor de tesis el Dr. Mauro Amaru Granados Maguiño por su orientación y apoyo académico en el proceso de elaboración de mi tesis para que pueda culminarla de manera exitosa.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	24
3.6. Métodos de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES	48
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	50
ANEXO	59
Anexo 1. Matriz de consistencia	60
Anexo 2. Instrumentos	61
Anexo 3. Validación de instrumentos	65
Anexo 4. Tablas de operacionalización de variable	88

Anexo 5. Base de datos en general	90
Anexo 6. Consentimiento informado	91
Anexo 7. Permiso de la institución	92

## Índice de tablas

Tabla 1	24
<i>Fiabilidad de la instrumento 1. Gestión del conocimiento</i>	24
Tabla 2	24
<i>Fiabilidad de instrumento 2. Desempeño laboral</i>	24
Tabla 3	26
<i>Resultado de la gestión del conocimiento</i>	26
Tabla 4	27
<i>Resultado de la dimensión 1. Capacitación</i>	27
Tabla 5	28
<i>Resultado de la dimensión 2. Innovación</i>	28
Tabla 6	29
<i>Resultado de la dimensión 3. Tecnología</i>	29
Tabla 7	30
<i>Resultado del desempeño laboral</i>	30
Tabla 8	31
<i>Resultado de la dimensión 1. Gestión por resultados</i>	31
Tabla 9	32
<i>Resultado de la dimensión 2. Productividad</i>	32
Tabla 10	33
<i>Resultado de la dimensión 3. Eficiencia</i>	33
Tabla 11	34
<i>Tabla cruzada de la variable gestión del conocimiento y la variable desempeño laboral</i>	34
Tabla 12	35
<i>Tabla cruzada de la variable gestión del conocimiento y la dimensión gestión por resultados</i>	35

Tabla 13	36
<i>Tabla cruzada de la variable gestión del conocimiento y la dimensión productividad</i>	36
Tabla 14	37
<i>Tabla cruzada de la variable gestión del conocimiento y la dimensión eficiencia</i>	37
Tabla 15	38
<i>Prueba de normalidad</i>	38
Tabla 16	39
<i>Prueba de hipótesis general</i>	39
Tabla 17	39
<i>Pruebas de chi-cuadrado para la hipótesis general</i>	39
Tabla 18	40
<i>Prueba de hipótesis específica 1</i>	40
Tabla 19	40
<i>Pruebas de chi-cuadrado para la hipótesis específica 1</i>	40
Tabla 20	41
<i>Prueba de hipótesis específica 2</i>	41
Tabla 21	41
<i>Pruebas de chi-cuadrado para la hipótesis específica 2</i>	41
Tabla 22	42
<i>Prueba de hipótesis específica 3</i>	42
Tabla 23	43
<i>Pruebas de chi-cuadrado para la hipótesis específica 3</i>	43

## Índice de figuras

<i>Figura 1.</i>	26
Resultado de la gestión del conocimiento	26
<i>Figura 2.</i>	27
Resultado de la dimensión 1. Capacitación	27
<i>Figura 3.</i>	28
Resultado de la dimensión 2. Innovación	28
<i>Figura 4.</i>	29
Resultado de la dimensión 3. Tecnología	29
<i>Figura 5.</i>	30
Resultado del desempeño laboral	30
<i>Figura 6.</i>	31
Resultado de la dimensión 1. Gestión por resultados	31
<i>Figura 7.</i>	32
Resultado de la dimensión 2. Productividad	32
<i>Figura 8.</i>	33
Resultado de la dimensión 3. Eficiencia	33

## Resumen

La presente investigación planteó como interrogante ¿De qué manera la gestión del conocimiento influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud en la ciudad de Lima, año 2020?, y para dar respuesta a ello, se planteó como objetivo: Determinar de qué manera la gestión del conocimiento influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud en la ciudad de Lima, año 2020. En cuanto a la metodología, el estudio se caracterizó por ser de tipo básico, cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal. La población se conformó por 35 trabajadores de la Oficina de Tesorería de la Administración Central del Ministerio de Salud, y por ser una población pequeña y accesible, se optó por emplear la técnica del censo, para ello se empleó como instrumento el cuestionario, permitiendo concluir que La gestión del conocimiento si se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud en la ciudad de Lima, año 2020, con un coeficiente de RS = 0.742 y un  $p = 0.000$ .

**Palabras clave:** Gestión del conocimiento, desempeño laboral, gestión por resultados, productividad y eficiencia.

## **Abstract**

The present research raised as a question: How does knowledge management influence the work performance of workers in the Treasury area of the Ministry of Health in the city of Lima, year 2020? Objective: To determine how knowledge management influences the work performance of workers in the Treasury area of the Ministry of Health in the city of Lima, year 2020. Regarding the methodology, the study was characterized by being of a basic type, quantitative, with a non-experimental, cross-sectional design. The population was made up of 35 workers from the Treasury Office of the Central Administration of the Ministry of Health, and since it is a small and accessible population, it was decided to use the census technique, for which the questionnaire was used as an instrument, allowing to conclude that Knowledge management is related to the work performance of workers in the Treasury area of the Ministry of Health in the city of Lima, year 2020, with a coefficient of  $RS = 0.742$  and a  $p = 0.000$ .

**Keywords:** Knowledge management, job performance, results-based management, productivity and efficiency.

## I. INTRODUCCIÓN

Cuando hablamos de gestión de conocimientos nos referimos al capital intelectual con el que cuenta la entidad, siendo ésta muy importante debido a que cada trabajador tiene diferentes experiencias y conocimientos que deben ser alimentados y de alguna manera explotado en beneficio del crecimiento profesional y del área donde laboral que al final es una cadena que beneficia a toda la entidad, en éste caso al Ministerio de Salud.

Por otro lado González y Morales (2020), definió el desempeño, como un indicador que permite conocer el nivel de cumplimiento de los objetivos. En este sentido, se refiere al accionar o actuación observada en los colaboradores, el cual es relevante para alcanzar los objetivos institucionales, sin embargo, no solo depende de la forma de actuar, sino también a la forma ética en cómo se desenvuelve.

Así mismo, Agui (2020), precisó que el desempeño se encuentra influenciado en gran medida por las expectativas del trabajador en referencia a su centro laboral, sus actitudes hacia el cumplimiento de las metas y su deseo de armonía y superación. En este sentido, el desempeño se encuentra íntimamente ligado con las capacidades, habilidades y conocimientos que posee el colaborador, las cuales, van a contribuir a mejorar las acciones del mismo.

Por su parte, Vera y Suárez (2018), mencionó que el desempeño depende directamente de algunos factores, siendo estos, la motivación, la comunicación interna, la comunicación externa, el desarrollo de habilidades, la aceptación de las responsabilidades y las oportunidades que se debe brindar al personal para que pueda realizarse.

Lo que se quiere dar a notar es que la gestión del conocimiento cumple un rol de suma importancia dentro de una institución, grupo empresarial, etc., ya que es la base, debido a que es conformada por el capital intelectual.

Lo que respecta a desempeño laboral, éste va a estar ligado al capital intelectual, ya que mientras mayor conocimiento y experiencia adquiera cada trabajador éste podrá aplicar parte de ello en el área que se desempeña, muchas veces con ayuda de tecnología y la innovación que genere beneficio en donde se desarrolla.

Habitualmente el desempeño laboral se encuentra en constante evaluación, observando el aporte, trayectoria y como se desenvuelve cada trabajador en su área, así verificar si los recursos que brindamos como entidad son los suficientes para ayudar al desarrollo y crecimiento no solo profesional del personal sino también al desarrollo del equipo de trabajo y esto conlleva a la mejora de procesos del Ministerio de Salud.

Al hacer una evaluación o seguimiento del desempeño laboral, se va a poder identificar las fortalezas y debilidades con el que se cuenta, por ello es de suma importancia supervisar a la par la gestión del conocimiento de los trabajadores con el desempeño laboral que realizan día a día en beneficio de ellos y de la entidad.

Bajo este enfoque se busca que el área de Tesorería del MINSA, como área responsable de la gestión de la liquidez, cuente con un personal capacitado con la finalidad de agilizar procesos y no caer en error.

Como planteamiento de la realidad problemática se tuvo lo siguiente:

A nivel internacional, se ha podido observar como en el caso de Ecuador que las entidades del estado, buscan mejorar sus estándares de gestión y calidad en el desempeño profesional de sus colaboradores, sin embargo, existen ciertas deficiencias, principalmente en el sector educación. Como se sabe la gestión del conocimiento propicia en las organizaciones el mejoramiento de sus activos intelectuales, sin embargo, si no se trabaja de forma correcta en ello, no se logrará mejorar el desempeño de sus colaboradores (Chávez y Henríquez, 2020).

A nivel nacional, el Ministerio de Salud (2021) propuso como meta la introducción de distintos cambios dentro del sistema de salud, entre ellos, la alineación de los conocimientos de los trabajadores, el desarrollo de competencias, y la formación de actitudes necesarios para lograr los resultados esperados en el desempeño de sus colaboradores, sin embargo, esto no se ido cumpliendo en la parte administrativa.

Existe una brecha de conocimiento entre los trabajadores del área de Tesorería, ésta genera que los procedimientos no se realicen de manera idónea generando el retraso o cayendo en error en los procedimientos, a raíz de ello surge la importancia que tiene las constantes capacitaciones a todo el personal, con la finalidad de que estén actualizados y todos avancen a la par.

En la actualidad solo se capacita a un pequeño porcentaje del personal lo cual no llega a todos de manera correcta las nuevas normativas, actualizaciones o diversas modificaciones.

El tener capacitaciones y constantes actualizaciones del personal, permite que el desempeño laboral sea el más adecuado, con la finalidad de dar un mejor servicio al usuario y que los procesos internos del área no se vean afectados con ello.

La gestión del conocimiento proporciona un gran valor a la entidad, es de suma importancia el capital intelectual con el que cuenta el área, de haber una buena gestión de dicho capital se podrían alcanzar y cumplir las metas del área antes del tiempo previsto. Cabe mencionar que el conocimiento crece con el tiempo, el cual involucra que haya constante actualización y así poco a poco se fortalezca el capital intelectual del área (Ordoñez, et al., 2019).

De forma local, analizando el área de Tesorería del MINSA, se pudo evidenciar la falta de confianza y el egoísmo como una de las principales dificultades para la transferencia de conocimientos que presentan los miembros de esta área, siendo uno de los problemas que desencadenó esto, la falta de capacitación, provocando que los profesionales se vean como competidores unos a otros, buscando resaltar solo uno en el grupo, que hacen que los trabajadores no compartan sus conocimientos, ya que al hacerlo, sienten de alguna manera que pierden ventaja competitiva y por ello no serán proclives a compartir lo aprendido en su totalidad.

Por tanto, si se ejecuta una correcta administración de la gestión del conocimiento permitirá no solo que los trabajadores desarrollen sus capacidades, sino también, que ellos sientan la seguridad que están realizando una correcta labor en la entidad.

Analizando la problemática descrita, se formuló como interrogante principal la siguiente: ¿De qué manera la gestión del conocimiento influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Tesorería del MINSA en la ciudad de Lima, año 2020? Plasmándose como problemas específicos: (a) ¿De qué manera la gestión del conocimiento influye en la gestión por resultados de los trabajadores del área de Tesorería del MINSA en la ciudad de Lima, año 2020?, (b) ¿De qué manera la gestión del conocimiento influye en la productividad de los trabajadores del área

de Tesorería del MINSA en la ciudad de Lima, año 2020?, (c) ¿De qué manera la gestión del conocimiento influye en la eficiencia de los trabajadores del área de Tesorería del MINSA en la ciudad de Lima, año 2020?

Por tanto, la investigación justifica su importancia en función a tres aspectos: metodológico, práctico y teórico.

En cuanto a la justificación metodológica, el presente trabajo se utilizó el método científico; que consistió en reconocer el problema, y después de investigar las ideas y formular respuestas a través de la hipótesis; así como identificar los motivos que llevaron a la investigación.

En cuanto a la justificación teórica, el presente estudio permitirá la ampliación del conocimiento de los trabajadores y que los jefes de área tengan una mejor visión y le pongan mayor énfasis acerca de la importancia que tiene la correcta gestión del conocimiento, con el fin de alimentar el intelecto y velar por el capital intelectual de entidad.

En cuanto a la justificación práctica, el presente trabajo podrá ser utilizado como una guía de diagnóstico que mostrará las deficiencias de la gestión del conocimiento en el desarrollo del desempeño laboral en el área de Tesorería del Ministerio de Salud.

Como hipótesis principal se planteó: La gestión del conocimiento influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Tesorería del MINSA en la ciudad de Lima, año 2020. Siendo las hipótesis específicas: (a) La gestión del conocimiento influye en la gestión por resultados de los trabajadores del área de Tesorería del MINSA en la ciudad de Lima, año 2020.; (b) La gestión del conocimiento influye en la productividad de los trabajadores del área de Tesorería del MINSA en la ciudad de Lima, año 2020.; (c) La gestión del conocimiento influye en la eficiencia de los trabajadores del área de Tesorería del MINSA en la ciudad de Lima, año 2020.

Por tanto, para poder dar solución al problema planteado y las hipótesis propuestas, se propuso como objetivo: Determinar de qué manera la gestión del conocimiento influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Tesorería del MINSA en la ciudad de Lima, año 2020. Siendo los objetivos específicos: (a) Determinar de qué manera la gestión del conocimiento influye en la gestión por resultados de los trabajadores del área de Tesorería del MINSA en la

ciudad de Lima, año 2020; (b) Determinar de qué manera la gestión del conocimiento influye en la productividad de los trabajadores del área de Tesorería del MINSA en la ciudad de Lima, año 2020; (c) Determinar de qué manera la gestión del conocimiento influye en la eficiencia de los trabajadores del área de Tesorería del MINSA en la ciudad de Lima, año 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Se tuvo como apoyo teórico a ciertos antecedentes. Como antecedentes nacionales se consideraron los siguientes:

Cuenca (2017) analizó la Gestión del conocimiento y desempeño docente en la RED19 de Los Olivos, 2017, proponiendo como objetivo: determinar la correlación entre las ambas variables. Metódicamente, fue básico, descriptivo, cuantitativo, no experimental, transversal. La técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios, el cual fue aplicado a 166 docentes. Como resultados se encontró que la gestión del conocimiento se efectúa en un nivel bueno con el 37.3%, en un nivel regular el 22.9% y de forma deficiente el 39.8%, y en cuanto al desempeño docente, es eficiente en un 16.3%, se encuentra en proceso un 53.6% y en un inicio el 30.1%. Por tanto, la conclusión más resaltante es la existencia correlación positiva entre la gestión del conocimiento y la enseñanza para el aprendizaje en los estudiantes en la RED 19 ( $\rho=0.954$ )

Respecto a lo que menciona dicho autor, es muy cierto que en todo el mundo, los países ponen un gran énfasis en la educación, su finalidad es hacer entender que la educación es el cimiento del desarrollo de los estudiantes. Por otro lado, en el clima económico que se sabe que es abrumado y competitivo, es importante estar conectado con lo último en tecnología; Sin embargo, es importante que las entidades cuenten con información que les permita sobresalir y resaltar una de las otras. Pero ese conocimiento debe concebirse no como almacenamiento de información, sino como información que se logra con fines organizativos.

Por su parte Maguiño (2019), analizó la gestión del conocimiento y su incidencia en la gestión de la Mypes del parque Industrial de Villa el Salvador, 2016, cuyo objetivo general fue precisamente determinar la incidencia de la gestión del conocimiento en las Mypes materia de investigación. Metódicamente empleó una revisión documental, de carácter descriptiva, con una población de 135 Mypes, reduciéndose la muestra a 100 representantes que conforman estas Mypes. Del análisis de la información se obtuvo como resultado: que la institución si emplea lineamientos que permiten gestionar el conocimiento en sus colaboradores, sin embargo, necesita de una mejora en la administración y parte contable, tampoco

se conoce los recursos logísticos con los que cuenta la Mype. Concluyendo que: la gestión del conocimiento si incide en los procesos de gestión de las Mypes.

Por ello podemos decir que actualmente existe un convenio que tienen las Mypes, el cual se ha convertido en un tema económico importante en nuestro país, ya que es necesario contar con herramientas de gestión que permitan hacer frente a los retos que demanda la competencia, no solo a nivel local sino también de todo el mundo.

Obispo (2018) analizó la Gestión del conocimiento y el desempeño docente en la I.E. San Pedro de Chorrillos, 2017, en donde se planteó como propósito: determinar la relación entre ambas variables. Metódicamente, es tipo básico, descriptivo, cuantitativo, correlacional, no experimental, transeccional. Donde se tomó como muestra 65 docentes, aplicando dos cuestionarios. Los resultados encontrados fueron que existe un 36.9% que considera que la gestión del conocimiento es regular, y otro 10.8% que la considera deficiente, en cuanto al desempeño, el 33.8% lo considera eficiente y el 7.7% deficiente. Por tanto, se concluye que la gestión del conocimiento si se asocia con el desempeño docente de la I.E estudiada ( $\rho = 0.730$ ,  $p = 0.000$ ), esto es porque siempre el conocimiento va a estar de la mano del desempeño que realicemos, si no se cuenta con ello no se puede desarrollar un profesional con seguridad y mucho menos ponerlo en práctica o trasmitirlo.

Si bien es cierto mientras mayor conocimiento adquiera el docente podemos ver que el desempeño laboral va a mejorar esto va a ser debido en la confianza que tiene cada docente de lo que conoce, por ello la importancia de que cuenten con una base de conocimiento adecuadas y por ende actualizadas para que vaya a la par con el desempeño de sus labores diarias de enseñanza.

Por otro lado Ramos (2017), analizó la Gestión del conocimiento y desempeño laboral de los docentes de la Universidad Ciencias y Humanidades, 2016, en donde se propuso como objetivo determinar la asociación entre sus dos variables. Metódicamente fue de tipo básico, correlacional, sin fines experimentales. Cuya población se conformó por 100 docentes, con una muestra de 80 de ellos. Los resultados fueron niveles regulares en gestión del conocimiento con un 52.5% y en cuanto al desempeño laboral aún se encuentra en proceso el 50%. Por tanto concluyó que el nivel de correlación era alta ( $r = 0.849$ ), lo cual

significa que a mayores valores de gestión del conocimiento, mejor será los niveles de desempeño laboral.

De ello podemos concluir que el conocimiento para todo profesional que debe desarrollar una labor o transmitir algún tipo de conocimiento, requiere tener bases sólidas y para ello se requiere actualizaciones y constantes capacitaciones el cual llevará a que dichos trabajadores tengan un mayor desempeño laboral que los lleve al logro de sus objetivos de manera exitosa, por ello que el autor menciona la relación que existe, el cual concuerdo ya que ambas van de la mano para el desarrollo profesional y el conocimiento que se va a transmitir como es en este caso el de los docentes

Salinas (2017) investigó sobre el Clima Organizacional y el desempeño Laboral de personal Administrativo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, planteado como propósito determinación de la asociación existente entre ambas variables. Metódicamente fue correlacional, transversal y básica. La muestra fue 152 colaboradores administrativos nombrados, empleando como instrumento dos cuestionarios. Los resultados fueron que la autonomía, el apoyo, la remuneración, las relaciones, el conflicto, el compromiso, la comunicación y la motivación se relacionan de forma directa con el desempeño laboral. Por tanto, se concluyó que la relación es altamente significativa entre clima organizacional y desempeño laboral.

Si bien es cierto el clima organizacional es también de mucha importancia entre otros factores, si un trabajador no se siente a gusto en su lugar de trabajo de alguna manera también va a influir en su desempeño ya que no tendrá el mismo empeño que tendría alguien que si se encuentra cómodo, el cual afecta el funcionamiento de la entidad a la que pertenecen, muchas veces la gerencia no le da un papel importante al clima organizacional y en esta investigación podemos ver que realmente hay déficit en ese aspecto, se poner mayor énfasis en esto ya que también es parte importante del desarrollo empresarial.

Como antecedentes internacionales se citó los siguientes:

Chávez y Henríquez (2020), indagaron sobre la gestión del conocimiento en el desempeño laboral en maestros de instituciones educativas estatales de la zona 8, Ecuador, proponiendo como objetivo, determinar los niveles de relación entre ambas variables. Metódicamente fue de tipo descriptivo, no experimental, llegando

a la conclusión principal que la gestión de conocimientos si influye en el desenvolvimiento de los colaboradores en una organización debido a que ambas variables se encuentran íntimamente asociadas, e incluso plasmaron como sugerencia que la dirección de la institución educativa analizada debe de incluir como eje principal en la administración, la gestión del conocimiento, de tal forma que le permita a la institución lograr mejores niveles de desempeño.

Conuerdo con el autor de dicha investigación donde menciona la importancia de instaurar la gestión del conocimiento en la administración académica. Si bien este estudio intentó establecer una relación entre variables, se logró comprobar que al existir asociación, existe influencia por parte de la variable 1 sobre la variable 2, debido a que depende de una adecuada gestión del conocimiento para que se logre un talento humano competente.

Por otro lado, Rocha (2020), indagó sobre La gestión del conocimiento y su impacto en el desempeño laboral. Aplicado a las industrias que desarrollan software para exportar desde la ciudad de Guayaquil. Metódicamente fue un estudio descriptivo, cuantitativo, correlacional con intenciones causales, en donde se empleó instrumentos como el cuestionario, el que permitió obtener como resultado que la socialización (CK = 0.231, p= 0.444 y CS = 0.262, p= 0.530), la externalización (CK = 0.415, p= 0.164 y CS = 0.467, p= 0.244), la combinación (CK = -0.222, p= 0.451 y CS = -0.313, p= 0.450) y la internalización del conocimiento (CK = -0.113, p= 0.704 y CS = -0.079, p= 0.853) no impactan en el desempeño laboral. Por tanto, lo que menciona el autor se concluye que la gestión del conocimiento no impacta en el desempeño de los colaboradores de las industrias desarrolladoras de software (CK = 0.038, p= 0.899 y CS = 0.121, p= 0.775).

Bajo lo encontrado por el autor la gestión del conocimiento no genera ningún impacto sobre el desempeño laboral, sin embargo, bajo la perspectiva propia, gestionar los conocimientos si crea algún tipo de beneficio a las industrias, generando el perfeccionamiento de habilidades, desarrollo de nuevas capacidades, entre otros beneficios.

Así también Bravo y Muñoz (2021), tuvieron como propósito Comprobar que la gestión del conocimiento como estrategia permite incrementar los niveles de desempeño laboral en Pymes de Ecuador. Metódicamente fue descriptiva, en donde se aplicó instrumentos como la entrevista para obtener información, por ello

analizaron todas las Pymes del Ecuador, obteniendo como resultado que las gerencias aún emplean esquemas obsoletos de trabajo, razón por la que laboran sin miras a satisfacer las demandas de la sociedad en relación a la formación y actualización de sus talentos humanos. Por ello, se llegó a la conclusión que, alcanzar un mejor desempeño laboral y por ende una mayor productividad dependen directamente del empoderamiento de la gestión de los conocimientos.

De manera general, el autor plantea que dependen de las decisiones, actitudes y actuaciones que asuma el gerente en cuanto a la gestión del conocimiento y como aproveche esto, es que se podrá elevar los niveles de desempeño de quienes integran su Pyme.

Alcívar, et al., (2020), investigó sobre los Modelos de gestión del conocimiento en el talento humano de las microempresas del Ecuador, teniendo como propósito analizar cómo una adecuada gestión del conocimiento influye sobre el desempeño laboral del talento humano de las microempresas Ecuatorianas. Metódicamente fue de tipo descriptivo, en donde se aplicó como instrumento el análisis documental, el cual, permitió llegar a la conclusión que las microempresas de este país, si pueden aplicar la gestión del conocimiento para mejorar los niveles de desempeño de talento humano, para ello, deben de tomar en consideración los procesos conversivos de Nonaka y Takeuchi en el empleo de las TIC.

En este sentido, es importante tener un modelo de gestión de conocimiento como base que ayude a desarrollarse tanto como trabajador como empresario, el cual permite una visión con un enfoque más exacto

Finalmente Rodríguez (2018), investigó La gestión del conocimiento, un modelo para programas de posgrado, donde propuso validar un modelo teórico el cual permite desarrollar e implementar gestión del conocimiento para programas de doctorado, maestrías y especialización. Metódicamente se empleó una revisión de la literatura en donde se pudo concluir que: una adecuada gestión del conocimiento dentro de los programas de posgrado va a permitir incrementar el capital intelectual de sus docentes, favoreciendo al desarrollo y formación de los estudiantes.

Dicho autor nos transmite que su finalidad contribuye a reducir la brecha en el contexto de la gestión del conocimiento en programas de posgrado aportando medidas de solución en cuanto a la aceleración de las iniciativas en las

universidades del país y así mitigar la pérdida del capital intelectual producto de la emigración de dicho país, con la finalidad de favorecer a la formación o actualización de los estudiantes y del personal que lo trasmite.

Pasando al desarrollo de las bases teóricas, en función a la gestión del conocimiento, se procedió a definir como fase iniciar, al conocimiento en sí.

Díaz, et al., (2017) la conceptualizó como un proceso mediante el cual se refleja la realidad, y se origina el pensamiento humano, el cual, se encuentra regido por las normas y leyes sociales, y se encuentran relacionadas a la actividad diaria. Su gestión se encuentra vinculada a distintos factores, los cuales serán analizados líneas mas abajo.

En la actualidad, existen distintas definiciones que engloban a la gestión del conocimiento, sin embargo, muchas de ellas le dan un enfoque empresarial (Calvo, 2018).

Una de las definiciones que se rescató fue la propuesta por Vitale, et al., (2020), en donde menciona que la gestión del conocimiento se encuentra asociada a la organización y administración de los conformantes de una institución, a través del cual, se busca alcanzar el éxito de la entidad, mediante la generación de conocimientos nuevos.

Abarcando dentro de este punto, Borrás y Campos (2018) precisó que estos conocimientos deben contemplar la adquisición de sapiencias tecnológicas, que permitan la innovación, mejorando de forma sustantiva la calidad de un servicio.

En este sentido y bajo la percepción del autor, el conocimiento hoy en día es un eje esencial para el desarrollo de toda entidad.

Razón por la que para Calvo (2018), la gestión de conocimiento es un proceso a través del cual, se transforma la información y los activos intelectuales en un beneficio duradero.

Desde otro punto de vista, Ordoñez, et al., (2019) la definen como la capacidad de una organización para aumentar el conocimiento tácito e instaurar las condiciones necesarias para intercambiar información con el equipo de trabajo y las unidades que la conforman.

Otra definición es la que planteó Venturo y Oscanoa (2021) en donde la consideran como un proceso estructurado, de creación, almacenamiento,

diseminación y uso de información entre entidades a fin de conservar la ventaja competitiva y crear procesos innovadores.

Por otro lado, González (2020) mencionó que las entidades que basan su desarrollo en el conocimiento, garantizan su eficacia, evitando así caer en problemas, debido a que una correcta gestión del conocimiento les permite absolver cada una de las dificultades de manera más sencilla.

Así mismo, Nonaka y Takeuchi (2007, como se citó en Silva, 2017) señalaron: Que los individuos que tiene el potencial de crear nueva información dentro de la organización, presentan la ventaja de que al compartir la información, la transforman y la convierten en preciados conocimientos para las organizaciones en su totalidad. En esta línea, es importante establecer estrategias para la creación de nueva información, como socialización, fusiones, externalización, e Internalización.

Es por tal motivo, que la gestión del conocimiento es de suma importancia porque implica el recurso generado por la pensamiento de las personas que conforman las organizaciones lo cual aportan el desarrollo de las mismas a través de la interacción colectiva con el fin de acrecentado cuando este sea difundido.

Barceló, et al., (2019) mencionaron que la gestión del conocimiento consta de 4 componentes: el conocimiento tácito (que comprende los conocimientos adquiridos mediante la experiencia), la adquisición del conocimiento (que comúnmente proviene de fuentes exteriores, ya sean capacitaciones, charlas, talleres, etc.), el conocimiento explícito (proveniente de las capacitaciones, revisión de literatura, documentos, etc.), y la capacidad para transferir los conocimientos (que tiene como propósito divulgar la información).

Actualmente, las entidades cuentan con un gran desafío, el cual se basa en tramitar el conocimiento, asociándolo a las metas de las entidades, en donde el correcto empleo, permitirá que se intensifiquen las capacidades, incrementado los niveles de productividad, contribuyendo a la mejora de la calidad.

Correa, et al., (2019) por su parte mencionó que la transmisión de la información es la principal finalidad de la gestión del conocimiento, ya que con ello, se busca tener acceso a todo el conocimiento necesario para poder desenvolverse de forma correcta dentro de una organización, con una única finalidad de alcanzar la retroalimentación, contribuyendo a la toma de decisiones.

Por último, es sustancial precisar cuatro ideas que complementan las ideas antes mencionadas. La gestión del conocimiento permite: (a) Aprovechar la información y beneficiarse de ello mediante las actividades de socialización, (b) Innovar la información de los trabajadores mediante procedimientos de enseñanza, (c) Modificar la información de tal manera que repercuta en las acciones competentes, convirtiendo aquel conocimiento tácito en explícito, (d) Enfilas las estrategias organizacionales con las facultades de sus trabajadores.

Por otro lado, existen distintos modelos de Gestión del Conocimiento, siendo una de las principales, la taxonomía de Kakabadse, et al., (2003):

El modelo es conocido como la taxonomía cognitiva de la Gestión de Conocimiento, la cual enfatiza en la creación, localización, capturar y compartimiento de los conocimientos y experiencias vividas que pueden servir en la solución de conflictos.

Años atrás se propuso un modelo al cual denominaron Modelo de Creación de Conocimiento, en donde se distingue el conocimiento tácito del explícito. Los procesos que incorporan este modelo son: la socialización, la externalización, la combinación de los conocimientos, y el proceso de internalización (Nonaka y Takeuchi, 2007, como se citó en Silva, 2017)

El proceso de socialización se puede definir con el procedimiento mediante el cual se genera conocimientos tácitos partiendo de las experiencias compartidas, creencias y modelos mentales

Al cambio, la externalización es un procedimiento que consiste en transformar el conocimiento tácito, convirtiéndolo en explícito.

La combinación de conocimientos se genera al compartir partir el conocimiento ya sea fuera o dentro de la organización.

Finalmente, la internalización consiste en convertir el conocimiento explícito (creado) y pasarlo a implícito.

En cuando al modelo en Red de la Gestión de Conocimiento, se planteó que esta se produce de forma paralela con las teorías organizacionales en red y centra su atención en la adquisición, intercambio y transferencia de conocimiento (Kakabadse et al., 2003).

Por otro lado, el modelo de Comunidad de Práctica de la Gestión del Conocimiento, es un modelo que se fundamenta en la relación que surge de los

distintos niveles organizacionales, en donde los conformantes de esta comunidad comparten sus recursos y valores buscando dar solución a los conflictos. (Kakabadse, et al., 2003)

Finalmente, Urdaneta, et al., (2017) definió la gestión del conocimiento como un proceso en donde se convierte el conocimiento tácito en definiciones explícitas siguiendo un proceso organizado y sistemático en donde se requiere de fases de adiestramiento y capacitación, emplear nuevas tecnologías a fin de lograr la innovación y una mayor productividad.

Dentro de las dimensiones consideradas en la gestión del conocimiento se tienen las siguientes:

En cuanto a la dimensión Capacitación, Rincón (2017) mencionó que la gestión del conocimiento en la actualidad se ha ido dando producto de la combinación de las distintas ciencias, tanto de gestión, como de información, la misma que ha surgido producto de las distintas situaciones de aprendizaje y sistemas de capacitación. En este sentido, precisa que la capacitación continua es esencial para crear nuevos conocimientos, reforzarlos, y formar profesionales comprometidos con su equipo, capaces de poder guiar, liderar y avanzar de manera conjunta, buscando siempre la superación de ellos mismos y de su entorno.

En cuanto a la dimensión Innovación, Pauta (2020) mencionó que la innovación en el conocimiento se está dando producto del manejo del desarrollo de las TIC, ocasionando cambios constantes y muy acelerados. Sin embargo, esto no quiere decir que se esté dejando de lado las tecnologías anteriores, al contrario, estas están evolucionando a una mejor versión, más eficiente.

En cuanto a la dimensión Tecnología para la gestión del conocimiento se citó a los siguientes autores:

Las TICs son herramientas que facilitan la gestión del conocimiento, una de sus principales funciones es que contribuye a la transmisión de información, por ende, favorece la creación de nuevos conocimientos, y reforzarlos mediante el empleo de instrumentos electrónicos y digitales. (Cacheiro, 2018 y Méndez, et al., 2018)

Así mismo, las tecnologías durante las últimas décadas han ocasionado un gran cambio dentro del ámbito empresarial, cambiando la cultura y mejorando los niveles de conocimiento en los que lo conforman. (Pauta, 2020)

Por otro lado, Escorcía y Jaimes (2015) mencionaron que el uso de estas nuevas tecnologías ha permitido que las comunicaciones se den de diversas formas, tornándose la interacción muy variada, dependiendo del entorno y el ambiente. En este sentido, tal como lo menciona Pérez (2018) las TIC juegan un papel fundamental en la realidad de toda organización.

Estos autores mencionaron que los cambios en las tecnologías han permitido que el conocimiento se vaya incrementando gracias a las distintas formas de poder interactuar y compartir información.

Pasando a definir las bases teóricas del desempeño laboral, se identificó lo siguiente:

El desempeño laboral lo definimos como aquella situación en donde el colaborador expresa mediante su labor, el manejo de las competencias laborales para la realización de sus actividades de su puesto de trabajo, expresado de forma cuantitativa y cualitativa, mediante una adecuada gestión por resultados, trabajando con eficiencia y eficacia, buscando alcanzar una mayor productividad (Mendoza, 2019)

De ésta manera se puede comprobar los conocimientos que posee una persona, las habilidades con las que cuenta, la experiencia que tiene en el campo, las actitudes que asume frente a un problema, la motivación que presenta, y entre otras características personales y valores que le permiten lograr los objetivos planteados en su puesto de trabajo (Campozano, et al., 2020).

Bajo esta perspectiva el desempeño laboral debe considerar necesario las aptitudes, buscando siempre la eficacia, lograr la calidad e incrementar su productividad en sus funciones, comportarse con disciplina, cumpliendo siempre con la normativa propuesta por la empresa, con los parámetros de seguridad y salud en el trabajo, y los atributos personales que son necesarios para asumir los cargos encomendados (Pino, 2008).

Bautista, et al., (2020) consideró como requisitos esenciales para un buen desempeño los siguientes:

Cumplir las funciones laborales con eficacia, procurando la calidad y buscando ser lo más productivo posible.

Contar con los conocimientos y experiencia necesaria para asumir la labor del día a día.

Cumplir con la normatividad establecida y las funciones de cada puesto.

Demostrar las destrezas y capacidades para un buen desempeño de los cargos encomendados.

Por su parte, Geraldo, et al., (2020) precisó que la motivación es esencial en el desempeño laboral. Comúnmente se suele evaluar los niveles de desempeño mediante el ritmo de trabajo, es pedir, los niveles de productividad diaria y en función a ello, la remuneración suele mejorar, es por ello, que se considera el cambio como una parte de la mejora, el cual se da mediante la acción, partiendo de la realidad actual, hasta alcanzar los resultados esperados.

Así mismo, el autor considera que la motivación es esencial en este proceso, clasificándola en función a las necesidades, siendo estas cinco, partiendo del orden inferior hasta alcanzar el superior.

Por su parte, Herzberg propuso una teoría denominada la de doble factor, en donde, Geraldo, et al., (2020) mencionaron que la celeridad más importante para todo colaborador es su trabajo, percibida como la actividad social, a través de la cual se pueden presentar distintas oportunidades que le permitan cubrir aquellas necesidades sociales, siendo las principales, el incremento de la autoestima, el reforzamiento mediante la capacitación, etc. Del mismo modo, el autor investigó más al respecto y empleó entrevistas a profesionales de ingeniería y de las ciencias contables, solicitándoles que traten de recordar aquellas situaciones que les hayan hecho sentir mal, así como aquellas situaciones que les hayan hecho sentir bien dentro de su trabajo, encontrando como resultado la existencia de distintas situaciones que les ha permitido incrementar su niveles de motivación y satisfacción laboral. Todas estas circunstancias se desarrollaron de forma natural, por lo que las denominó, factores motivacionales del trabajo, clasificándolo en dos: factores intrínsecos y extrínsecos, los cuales le permitieron cumplir de forma exitosa con sus labores, siéndose logrados, contribuyendo de este modo, a su crecimiento personal.

Por otro lado, muchas veces la insatisfacción surge producto de la carencia de alguno de los factores motivacionales tales como las políticas administrativas, los procesos de supervisión, las relaciones que se tiene con los compañeros o jefes, las condiciones laborales, la remuneración asignada, el propio entorno, entre otros factores son los que provocan que el colaborador se sienta insatisfecho con su

entidad, bajando así sus niveles de motivación y por ende disminuyendo su productiva. Es por ello que resulta necesario, consideran la importancia de reforzar los distintos factores que motivan al colaborador a fin de alcanzar los objetivos esperados.

Es por ello que se necesita de una capacitación técnica a los colaboradores a fin de mejorar sus niveles de desempeño. De no realizar capacitaciones existe la probabilidad de que surjan dificultades que generan costos para la empresa, como la pérdida de tiempo, costos de oportunidades, pérdida de recursos, entre otros.

En cuanto a la evaluación del desempeño, se puede decir que esta es una percepción sistemática que se tiene en cuanto al potencial de una persona. Como se sabe, todo proceso de evaluación comprende el incitar o juzgar el valor, la excelencia y los atributos de las personas.

Por tanto, la evaluación del desempeño es un instrumento mediante el cual se puede identificar conflictos en una organización (Bohórquez, et al., 2020).

En cuanto a la medición de la capacitación para la mejora del desempeño laboral se tiene lo siguiente:

Está orientado a indagar acerca de la mejora en el comportamiento de los trabajadores, evaluando en función a lo que se espera de la capacitación. Es decir, busca validar que lo aprendido mediante la capacitación se vea reflejado en el trabajo de forma efectiva.

Cabe recalcar que los beneficios surgen de la evaluación del desempeño que se da en el siguiente orden: el primer beneficio lo asume el colaborador, el segundo en beneficiarse es el jefe, luego la entidad, y los beneficiarios finales vienen a ser los miembros de la comunidad.

Pasando a definir las dimensiones de desempeño laboral, se desprende lo siguiente:

En cuanto a la dimensión gestión por resultados en las entidades del estado, según Cañari y Hanco (2017) hace referencia a la búsqueda del empleo eficiente de recursos, en donde se recurra a costos menores, y se obtenga mejores resultados.

A lo que Díaz, et al., (2018) agregó que una adecuada gestión por resultados concede a las entidades alcanzar la metas planeadas, logrando satisfacer a plenitud las necesidades y requerimientos.

Otra definición es la planteada por Milanese (2018) quien la define como un enfoque de tipo práctico en donde se incorporan distintas herramientas para hacer posible el desarrollo de una organización, la cual, se encuentra enfocada al logro de los resultados esperados.

En cuanto a la dimensión productividad, Franco, et al., (2021) precisaron que esta es una condición fundamental para todo crecimiento económico y competencia en el mercado, considerándose como una forma de medición que calcula la producción de servicios o bienes en relación a los factores empleados durante un tiempo determinado.

Para lograr determinar el nivel de productividad, Kamble y Wankhade (2017), adujeron que existen 5 factores esenciales, siendo estos: la gestión de los recursos humanos, la cultura de la organización, los procesos que se emplean para la producción, las estrategias con las que gestionan la organización, y las estrategias de desempeño que manejan.

Los factores anteriormente mencionados permiten conocer de forma precisa, el nivel de productividad alcanzado por el talento humano.

Bohórquez, et al., (2020) por su parte, mencionaron que suele generarse un incremento de la productividad cuando surge un mayor esfuerzo en el rendimiento del colaborador. Cuando esta capacitación se asocia a la promoción o cambio de las características de un puesto, los niveles de productividad suelen incrementarse, variando también de esta manera los salarios, ya que tienen que ir acorde a la productividad del trabajador.

Por ende, existen solo dos formas para incrementar los beneficios netos en una organización, estos son: disminuir los costos o incrementar los ingresos dentro de un determinado periodo.

En cuanto a la dimensión eficiencia en el ámbito empresarial significa laborar empleando los recursos de forma racional, aprovechando de forma significativa los potenciales que de ello deriven, por ende, un ahorro de material traerá como consecuencia una mayor rentabilidad del negocio (Hehl, 2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo:** El presente estudio es básico.

En cuanto al tipo de investigación, Ramos (2020), precisó que existen dos: investigaciones básicas e investigaciones aplicadas. Las de tipo aplicada tienen una estrecha relación con el tipo de investigación básica, como lo mencionó Arias y Covinos (2021), quien indicó que las de tipología básica tienen como propósito crear conocimiento, empleando distintos procedimientos de muestreo con el fin de certificar de manera más amplia sus hallazgos, sin brindar una solución que resuelva los problemas de forma inmediata.

**Enfoque:** Esta investigación es cuantitativa.

Este tipo de investigación se caracterizó porque partió de los antecedentes, pasó al desarrollo del marco teórico, y permitió recolectar los sucesos mediante el empleo de instrumentos que proyectaron datos numéricos, consintiendo cuantificar la problemática de estudio (Bernardo, et al., 2019). Por ende, tal como lo menciona Sánchez (2019) la principal característica de los estudios cuantitativos son que investigan fenómenos que pueden ser medibles mediante el uso de instrumentos, brindando información precisa y fiable (Haradhan, 2020)

**Diseño:** No experimental.

Estos estudios se caracterizan por no tener la intención de maniobra de la variable independiente (Pino, 2019).

De la misma manera es de corte transversal porque se examinaron hechos en un determinado tiempo, y explicativo porque se buscó establecer la relación entre las variables y sustentar la influencia que tiene una de otra. (Carrasco, 2019)

**Nivel:** Descriptivo – explicativo

Por otro lado, Cabrero y Richart (2020) determinaron que la correlación es el nexo que puede surgir entre dos variables.

Por ende, en función a las características del estudio, se consideró de tipo descriptivo explicativo, porque se buscó conocer la influencia de la gestión del conocimiento sobre el desempeño laboral.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Según Cabrero y Richart (2020) precisaron sobre las variables, que son características que pueden ser modificadas y están propensas a ser indagadas, cuantificadas y cualificadas.

#### **Variable 1: Gestión del conocimiento**

##### **Definición conceptual**

Urdaneta, et al., (2017) definió la gestión del conocimiento como un proceso en donde se convierte el conocimiento tácito en definiciones explícitas siguiendo un proceso organizado y sistemático en donde se requiere de fases de adiestramiento y capacitación, emplear nuevas tecnologías a fin de lograr la innovación y una mayor productividad.

Partiendo de lo mencionado por el autor, coincido que el conocimiento que posee cada trabajador se encuentra en constante dinamismo, teniendo como propósito la innovación, manejándose el conocimiento de manera activa y creativa, por ello, es considerado el capital intelectual de toda organización.

Campozano, et al., (2020) por su parte, la definieron como una cultura empresarial que comprende la tenencia de conocimientos, tecnologías, habilidades, destrezas, entre otros valores profesionales, que propician ventajas competitivas en el mercado. Se considera al talento humano como el activo más valioso.

Lo que menciona dicho autor es muy válido, debido a que ninguna entidad funciona sin capital intelectual, se requiere conocimiento para poner poder llevar a la marcha a cualquier entidad. El capital intelectual viene a ser el activo intangible, el cual incluye habilidad, experiencia y conocimiento.

## **Definición operacional**

La Gestión del conocimiento será analizada en función a sus 3 dimensiones: capacitación, innovación y tecnologías, para lo cual, se aplicará un cuestionario de 15 ítems, con escala de Likert y se medirá el entendimiento de cada persona mediante las respuestas obtenidas.

**Variable independiente:** Desempeño laboral

## **Definición conceptual**

El desempeño laboral lo definimos como aquella situación en donde el colaborador expresa mediante su labor, el manejo de las competencias laborales para la realización de sus actividades de su puesto de trabajo, expresado de forma cuantitativa y cualitativa, mediante una adecuada gestión por resultados, trabajando con eficiencia y eficacia, buscando alcanzar una mayor productividad (Mendoza, 2019)

Luego de lo mencionado por el autor, podemos decir que el desempeño laboral está basado en la trayectoria, experiencia con la que cuente cada trabajador para que pueda desenvolverse en su puesto de trabajo, de la misma forma estos están siendo constantemente evaluados por el área de recursos humanos, con la finalidad de que también los trabajadores salgan beneficiados con un puesto de trabajo acorde a su perfil, para detectar las debilidades de la entidad y ver cómo mejorar la productividad laboral.

## **Definición operacional**

El desempeño laboral será analizado en función a sus tres dimensiones: gestión por resultados, productividad y eficiencia, para ello, se aplicará un cuestionario de 15 ítems, con escala de Likert y se medirá el entendimiento de cada persona mediante las respuestas obtenidas.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Según Ventura (2017) la población son las unidades de análisis que se diferencian por tener particularidades semejantes. Mientras que Cabezas, et al., (2018), determinaron que es el conjunto de personas, que componen la totalidad del estudio, asemejando por contener similares características.

La población estuvo constituida por 35 trabajadores de la Oficina de Tesorería de la Administración Central del Ministerio de Salud.

#### **Muestra**

Para Hernández y Mendoza (2018) la muestra es una parte de la población sobre las que se realizará el estudio, en el caso de las muestras censales, se toman al total de la población para efectuar el análisis.

En el caso de la presente pesquisa, no se contó con una muestra, debido a que se empleó como técnica el censo. Logan (2018) precisó al respecto que, el censo, ha sido una herramienta muy empleada durante décadas el cual consiste en analizar a la totalidad, sin incurrir en omisión alguna, razón por la cual, brinda información real y precisa de lo que se desea conocer.

#### **Criterios de inclusión**

Para la presente investigación se consideraron los siguientes criterios:

- Profesionales que trabajen en la oficina de Tesorería de la Administración Central del MINSA.
- Que se encuentren trabajando de manera presencial o remota.
- Que cuenten con una antigüedad laboral de 6 meses como mínimo

#### **Criterios de exclusión**

Serán considerados los siguientes criterios de exclusión:

- Los colaboradores que no deseaban participar.
- Los colaboradores que no pertenecen a la oficina de Administración Central del MINSA.
- Personal que se encuentre con licencia laboral

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

#### **Técnica:**

La técnica que se aplicó fue la encuesta, la misma que permitió recabar los datos necesarios para efectuar la investigación.

Alan y Cortez (2017), precisaron que la encuesta permite recaudar de forma sistemática la información de un tema específico.

#### **Instrumento:**

En cuando al instrumento empleado, este fue el cuestionario de preguntas, con el fin de la recolección de información respecto a la gestión de conocimiento y desempeño laboral en el área de tesorería del MINSA.

Alan y Cortez (2017), mencionaron que a los instrumentos se elaboran partiendo de unos indicadores, presentados en forma de preguntas.

#### **Validez:**

Un instrumento es válido cuando sirve para el propósito para el cual fue construido. (Hernández y Mendoza, 2018, y Frías, 2021)

En el caso del presente estudio, la validez se efectuó mediante el criterio de 3 expertos, los cuales fueron especialistas en la materia, brindando su visto de aplicabilidad mediante la revisión de los instrumentos.

## Confiabilidad:

Como menciona Torres (2021), la confiabilidad se emplea con el propósito de determinar cuán fiable son los datos recabados mediante un instrumento. Para el caso de instrumentos que aplican una escala de Likert, se recurre al Alfa de Cronbach.

La fiabilidad se cometió mediante el análisis de consistencia interna por alfa de Cronbach, dando como resultado lo expuesto a continuación:

Tabla 1

*Fiabilidad de la instrumento 1. Gestión del conocimiento*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	15

El análisis efectuado al instrumento de gestión del conocimiento dio como resultado un coeficiente de 0.811, valor que demuestra la existencia de una fiabilidad muy buena.

Tabla 2

*Fiabilidad de instrumento 2. Desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	15

El análisis efectuado al instrumento de desempeño laboral dió como resultado un coeficiente de 0.811, valor que demuestra la existencia de una fiabilidad muy buena.

### 3.5. Procedimientos

Como parte del procedimiento para el análisis de los datos, se elaboraron dos instrumentos referenciados al tema, los cuales fueron validados por expertos, se efectuó una prueba piloto y se analizó la confiabilidad. Al dar como resultado

que los instrumentos eran confiables, se procedió al aplicar los instrumentos a la población, y una vez recopilada la información, se vació toda la información en el software SPSS versión 25, en donde se procesó las estadísticas descriptivas e inferenciales.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

#### **Estadística descriptiva**

Sánchez, et al. (2018), mencionaron que este tipo de estadística muestra las características de un tema en estudio, plasmándose mediante las tablas de frecuencia, y gráficos.

En este sentido, se analizó las variables y sus dimensiones, mediante el tratamiento descriptivo, mostrándose los resultados en base a tablas de frecuencias y su diagrama de barras.

#### **Estadística inferencial**

Es aquella donde se busca comprobar las hipótesis (Ramos, et al., 2020).

Como parte de este proceso, se estudió la normalidad para conocer el estadístico idóneo a emplear para tratar los resultados, y con ello se determinó que la medición se debe efectuar a través de la correlación de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

En la elaboración de la tesis se tomó en consideración distintos principios éticos tales como: la aceptación de la confidencialidad de la información personal de los participantes, se respetó los derechos de autor, se plasmó los resultados cumpliendo criterios de originalidad, y se referenció toda la información consultada empleando el formato APA.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

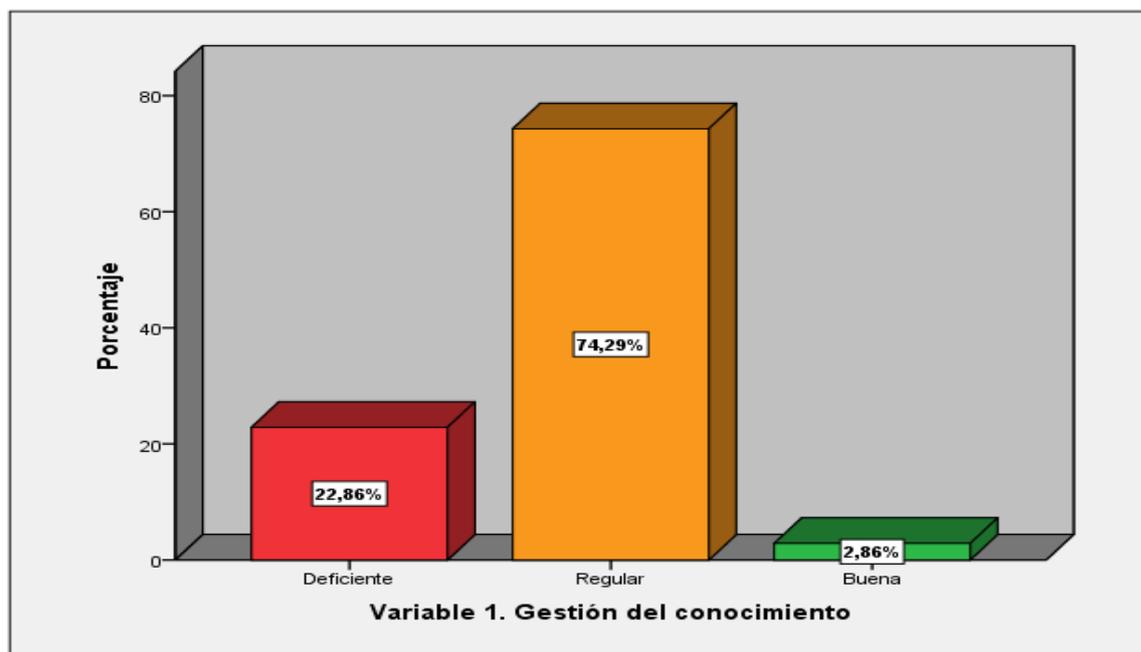
**Tabla 3**

*Resultado de la Gestión del conocimiento*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	22,9
	Regular	26	74,3
	Alto	1	2,9
	Total	35	100,0

**Figura 1.**

Resultado de la Gestión del conocimiento



Del total de trabajadores encuestados del área de Tesorería del MINSA, el 74.29% manifestó que la gestión del conocimiento dentro de la institución es regular, el 22.86% manifestó que es deficiente y solo el 2.86% manifestó que es buena.

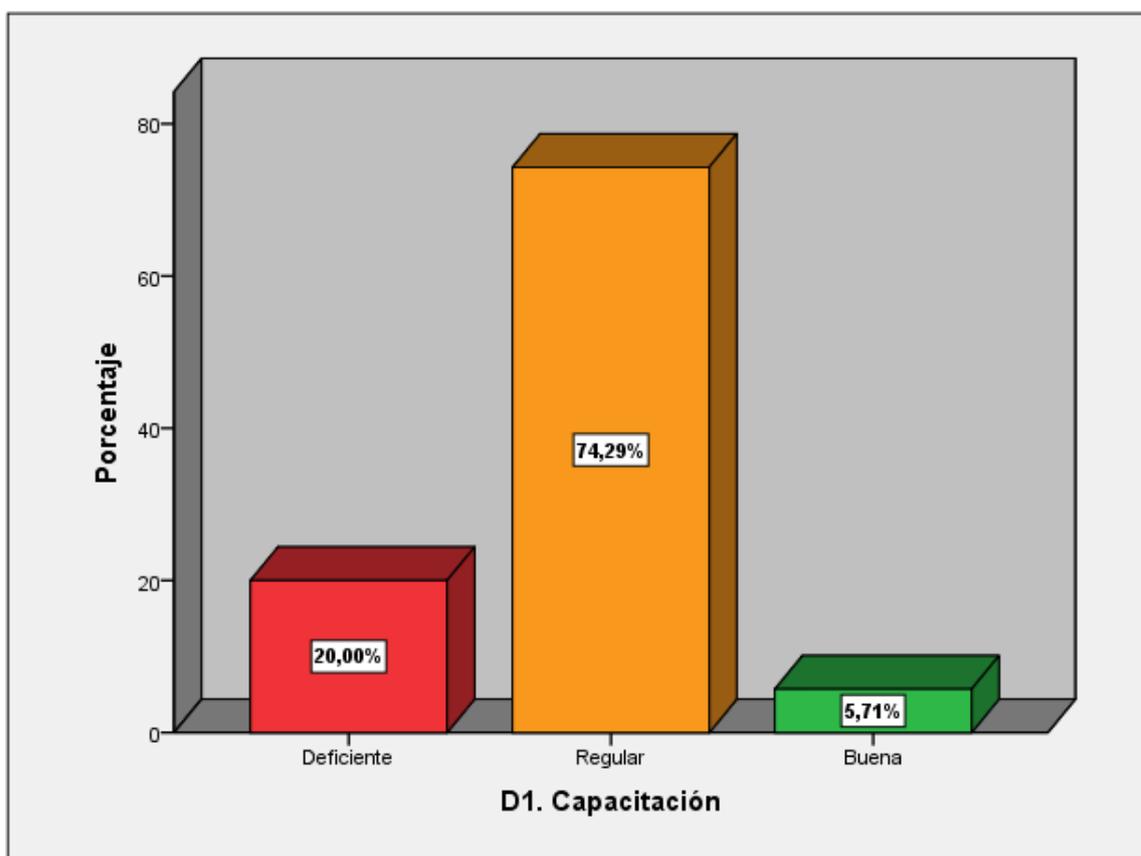
**Tabla 4**

*Resultado de la Dimensión 1. Capacitación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	20,0
	Regular	26	74,3
	Alto	2	5,7
	Total	35	100,0

**Figura 2.**

Resultado de la Dimensión 1. Capacitación



Del total de trabajadores encuestados del área de Tesorería del MINSA, el 74.29% manifestó que las capacitaciones dentro de la institución son de nivel regular, el 20% manifestó que es deficiente y solo el 5.71% manifestó que es buena.

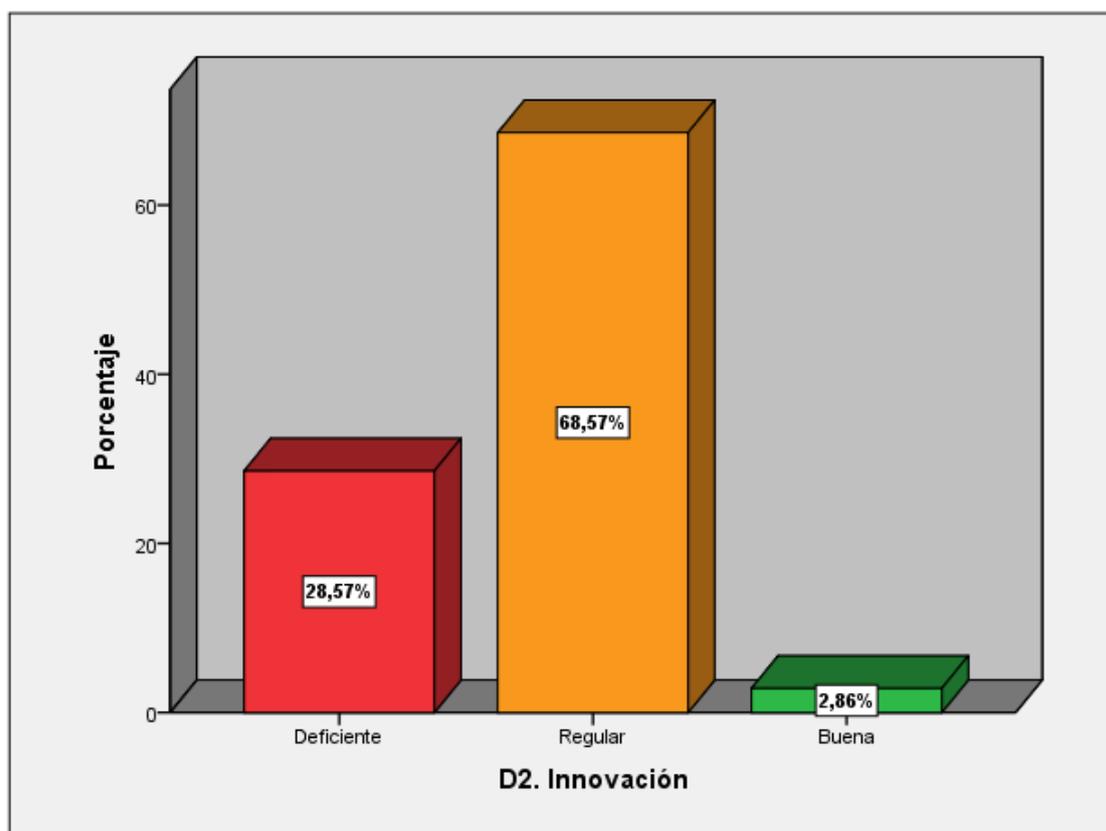
**Tabla 5**

*Resultado de la Dimensión 2. Innovación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	10	28,6
	Regular	24	68,6
	Alto	1	2,9
	Total	35	100,0

**Figura 3.**

Resultado de la Dimensión 2. Innovación



Del total de trabajadores encuestados del área de Tesorería del MINSA, el 68.57% manifestó que la innovación dentro de la institución es de nivel regular, el 28.57% manifestó que es deficiente y solo el 2.86% manifestó que es buena.

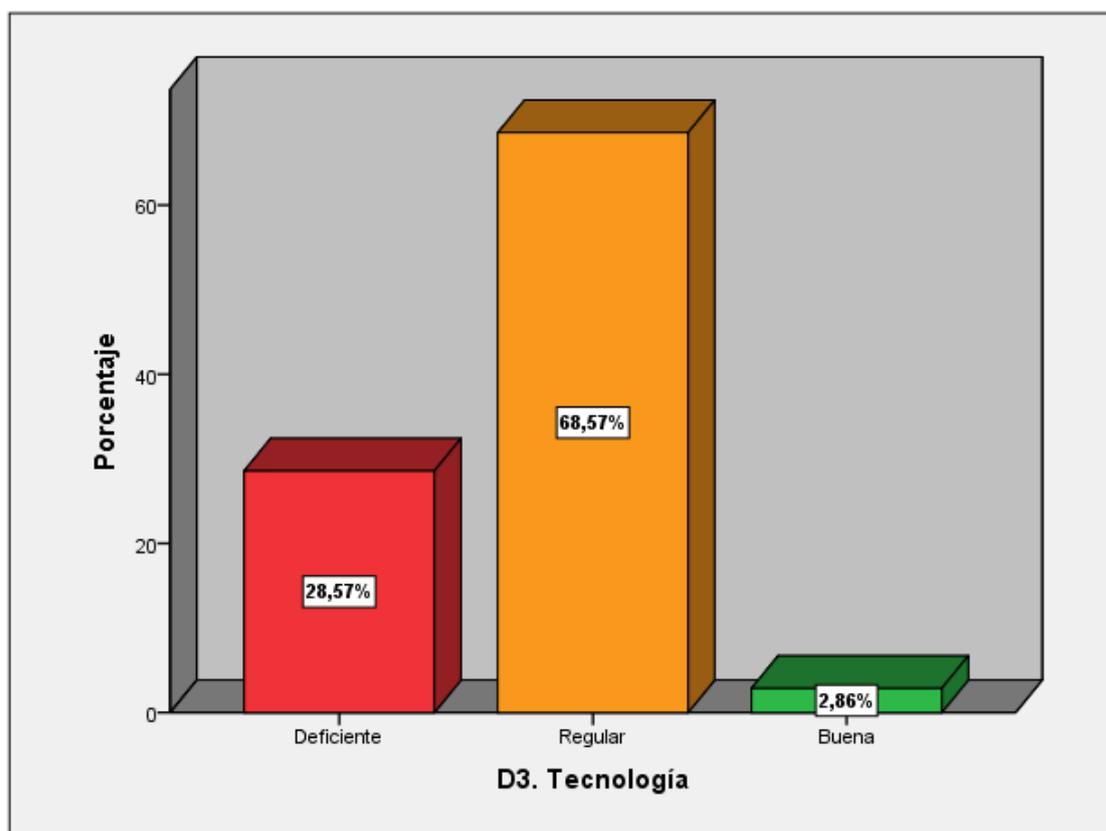
**Tabla 6**

*Resultado de la Dimensión 3. Tecnología*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	10	28,6
	Regular	24	68,6
	Alto	1	2,9
	Total	35	100,0

**Figura 4.**

Resultado de la Dimensión 3. Tecnología



Del total de trabajadores encuestados del área de Tesorería del MINSA, el 68.57% manifestó que la tecnología dentro de la institución es de nivel regular, el 28.57% manifestó que es deficiente y solo el 2.86% manifestó que es buena.

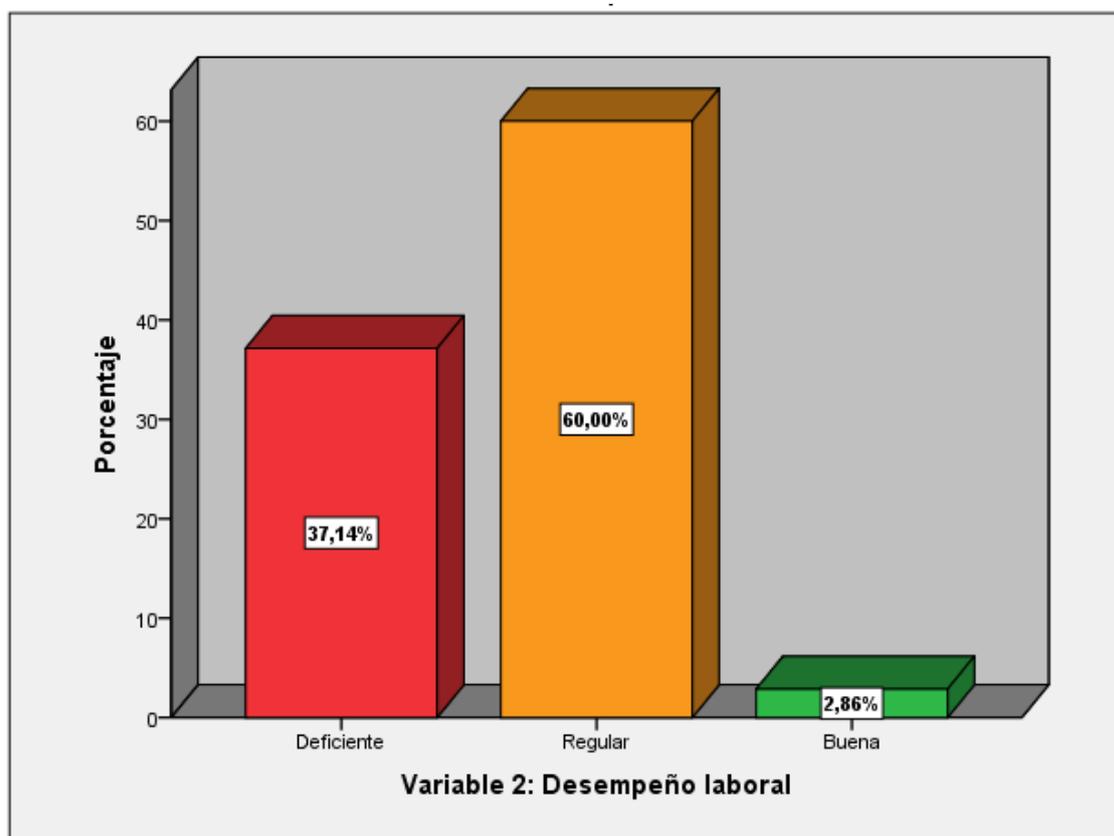
**Tabla 7**

*Resultado del Desempeño laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	13	37,1
	Regular	21	60,0
	Alto	1	2,9
	Total	35	100,0

**Figura 5.**

Resultado del Desempeño laboral



Del total de trabajadores encuestados del área de Tesorería del MINSA, el 60% manifestó que el desempeño laboral en la institución se encuentra en un nivel regular, el 37.14% manifestó que es deficiente y solo el 2.86% manifestó que es bueno.

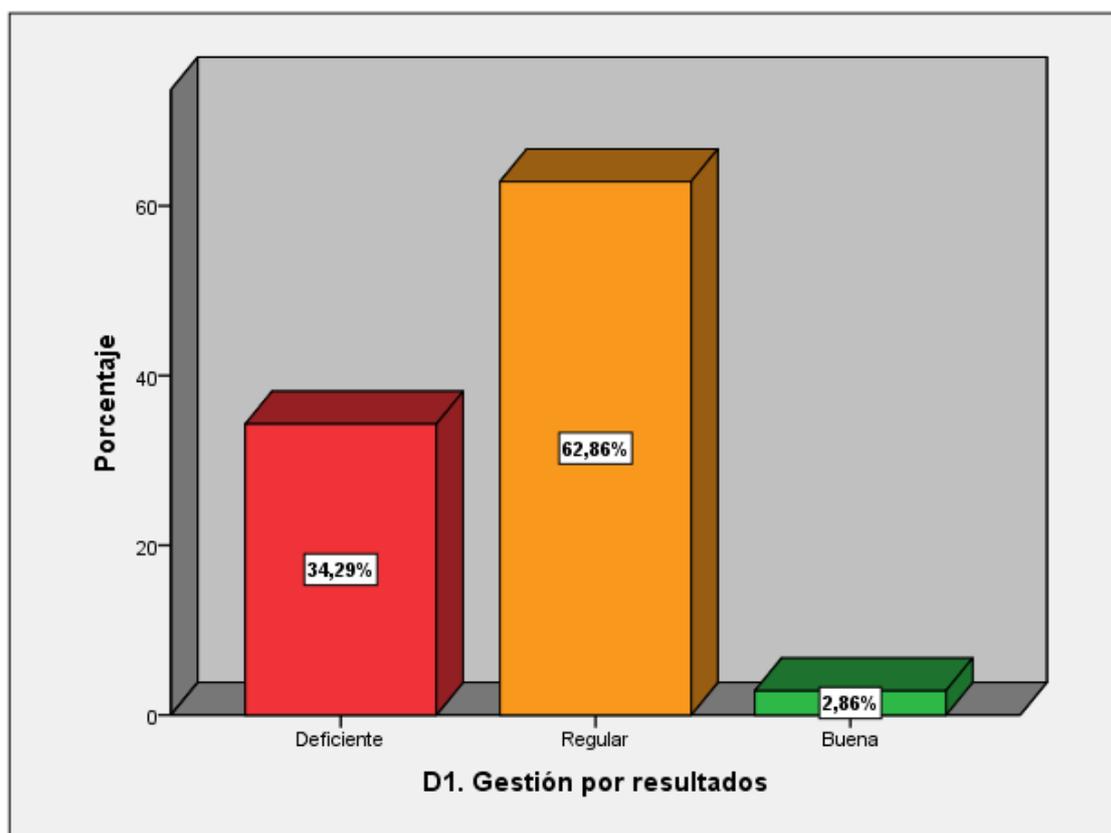
**Tabla 8**

*Resultado de la Dimensión 1. Gestión por resultados*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	12	34,3
	Regular	22	62,9
	Alto	1	2,9
	Total	35	100,0

**Figura 6.**

Resultado de la Dimensión 1. Gestión por resultados



Del total de trabajadores encuestados del área de Tesorería del MINSA, el 62.86% manifestó que la gestión por resultados en la institución se da en un nivel regular, el 34.29% manifestó que es deficiente y solo el 2.86% manifestó que es bueno.

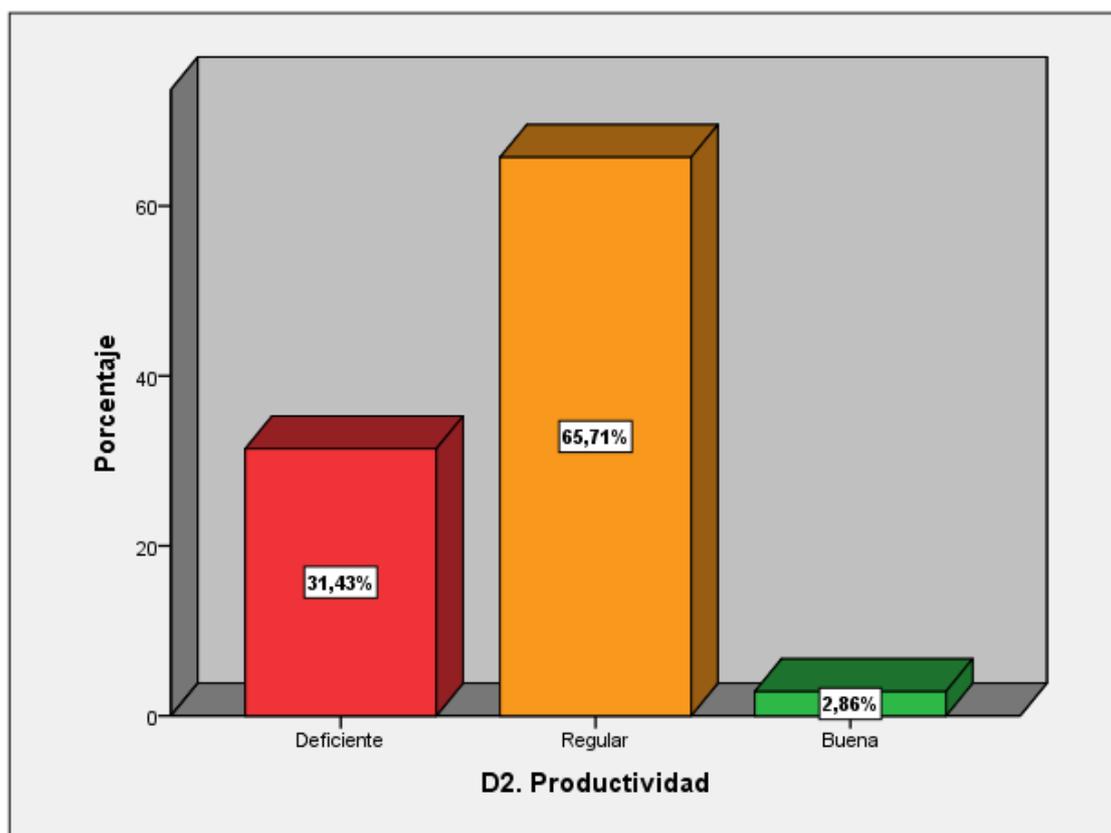
**Tabla 9**

*Resultado de la Dimensión 2. Productividad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	11	31,4
	Regular	23	65,7
	Alto	1	2,9
	Total	35	100,0

**Figura 7.**

Resultado de la Dimensión 2. Productividad



Del total de trabajadores encuestados del área de Tesorería del MINSA, el 65.71% manifestó que los niveles de productividad en la institución son regular, el 31.43% manifestó que el nivel es deficiente y solo el 2.86% manifestó que el nivel es bueno.

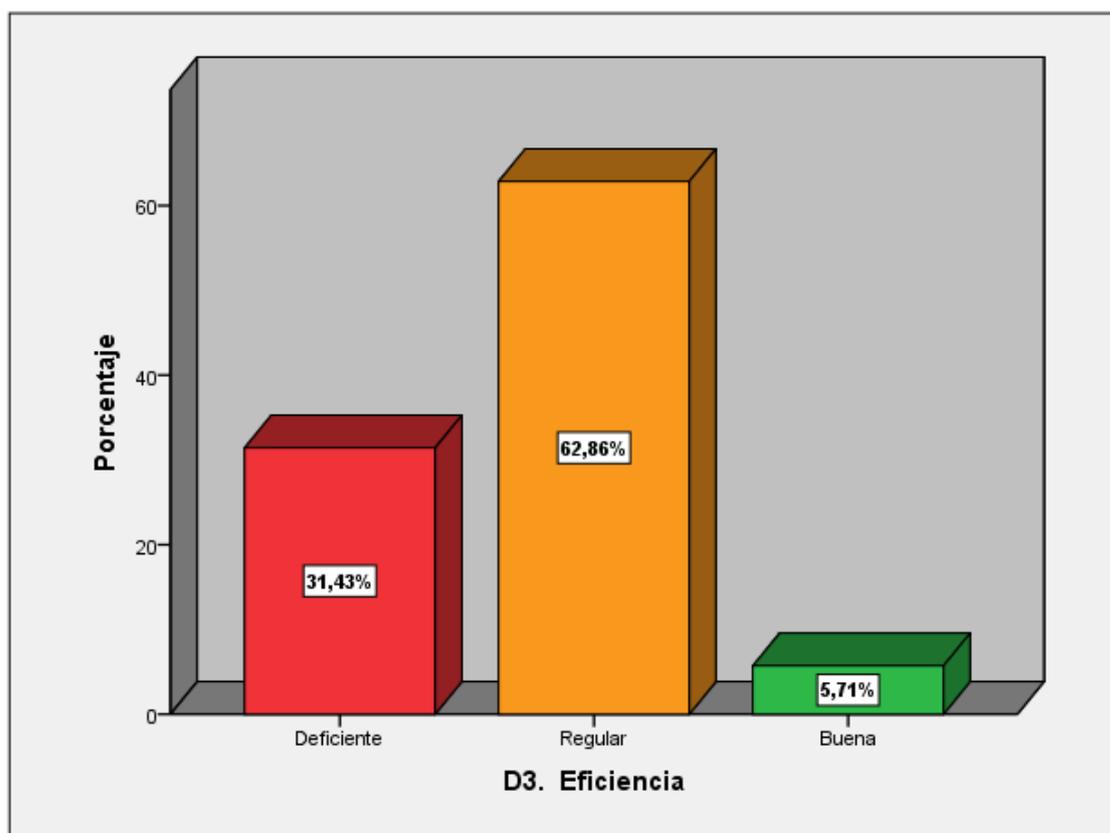
**Tabla 10**

*Resultado de la Dimensión 3. Eficiencia*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	11	31,4
	Regular	22	62,9
	Alto	2	5,7
	Total	35	100,0

**Figura 8.**

Resultado de la Dimensión 3. Eficiencia



Del total de trabajadores encuestados del área de Tesorería del MINSA, el 62.86% manifestó que los niveles de eficiencia en la institución son regular, el 31.43% manifestó que el nivel es deficiente y solo el 5.71% manifestó que el nivel es bueno.

## Tablas cruzadas

**Tabla 11**

*Tabla cruzada de la variable Gestión del conocimiento y la variable Desempeño laboral*

			Variable 2: Desempeño laboral			Total
			Deficiente	Regular	Buena	
Variable 1. Gestión del conocimiento	Deficiente	Recuento	8	0	0	8
		% del total	22,9%	0,0%	0,0%	22,9%
	Regular	Recuento	5	21	0	26
		% del total	14,3%	60,0%	0,0%	74,3%
	Buena	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	2,9%	2,9%
Total	Recuento	13	21	1	35	
	% del total	37,1%	60,0%	2,9%	100,0%	

Analizando de forma cruzada se pudo comprobar que, del total de trabajadores encuestados del área de Tesorería del MINSA, el 22.9% manifestó que la gestión del conocimiento es deficiente, lo cual influye en el desempeño de los trabajadores, haciendo que este también se torne deficiente, sin embargo, existe un 60% que manifestó que la gestión del conocimiento es regular, por tanto, el desempeño laboral se encuentra en ese mismo nivel. Pero algo que llama la atención es el porcentaje mínimo que existe del 2.9% que considera que la gestión del conocimiento es buena, lo cual influye en el desempeño de los trabajadores, haciendo que este sea bueno.

**Tabla 12**

*Tabla cruzada de la variable Gestión del conocimiento y la dimensión Gestión por resultados*

		D1. Gestión por resultados			Total	
		Deficiente	Regular	Buena		
Variable 1. Gestión del conocimiento	Deficiente	Recuento	8	0	0	8
		% del total	22,9%	0,0%	0,0%	22,9%
	Regular	Recuento	4	22	0	26
		% del total	11,4%	62,9%	0,0%	74,3%
	Buena	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	2,9%	2,9%
Total	Recuento	12	22	1	35	
	% del total	34,3%	62,9%	2,9%	100,0%	

Analizando de forma cruzada se pudo comprobar que, del total de trabajadores encuestados del área de Tesorería del MINSA, el 22.9% manifestó que la gestión del conocimiento es deficiente, lo cual influye en la gestión por resultados en los trabajadores, haciendo que este también se torne deficiente, sin embargo, existe un 62.9% que manifestó que la gestión del conocimiento es regular, por tanto, la gestión por resultados se encuentra en ese mismo nivel. Pero algo que llama la atención es el porcentaje mínimo que existe del 2.9% que considera que la gestión del conocimiento es buena, lo cual influye en la gestión por resultados en los trabajadores, haciendo que esta sea bueno.

**Tabla 13***Tabla cruzada de la variable Gestión del conocimiento y la dimensión Productividad*

			D2. Productividad			Total
			Deficiente	Regular	Buena	
Variable 1. Gestión del conocimiento	Deficiente	Recuento	7	1	0	8
		% del total	20,0%	2,9%	0,0%	22,9%
	Regular	Recuento	4	22	0	26
		% del total	11,4%	62,9%	0,0%	74,3%
	Buena	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	2,9%	2,9%
Total	Recuento	11	23	1	35	
	% del total	31,4%	65,7%	2,9%	100,0%	

Analizando de forma cruzada se pudo comprobar que, del total de trabajadores encuestados del área de Tesorería del MINSA, el 20% manifestó que la gestión del conocimiento es deficiente, lo cual influye en la productividad de los trabajadores, haciendo que este también se torne deficiente, sin embargo, existe un 62.9% que manifestó que la gestión del conocimiento es regular, por tanto, la productividad laboral se encuentra en ese mismo nivel. Pero algo que llama la atención es el porcentaje mínimo que existe del 2.9% que considera que la gestión del conocimiento es buena, lo cual influye en la productividad laboral, haciendo que esta sea bueno.

**Tabla 14***Tabla cruzada de la variable Gestión del conocimiento y la dimensión Eficiencia*

			D3. Eficiencia			Total
			Deficiente	Regular	Buena	
Variable 1. Gestión del conocimiento	Deficiente	Recuento	7	1	0	8
		% del total	20,0%	2,9%	0,0%	22,9%
	Regular	Recuento	4	21	1	26
		% del total	11,4%	60,0%	2,9%	74,3%
	Buena	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	2,9%	2,9%
Total	Recuento	11	22	2	35	
	% del total	31,4%	62,9%	5,7%	100,0%	

Analizando de forma cruzada se pudo comprobar que, del total de trabajadores encuestados del área de Tesorería del MINSA, el 20% manifestó que la gestión del conocimiento es deficiente, lo cual influye en la eficiencia de los trabajadores, haciendo que este también se torne deficiente, sin embargo, existe un 60% que manifestó que la gestión del conocimiento es regular, por tanto, la eficiencia de los trabajadores se encuentra en ese mismo nivel. Pero algo que llama la atención es el porcentaje mínimo que existe del 2.9% que considera que la gestión del conocimiento es buena, lo cual influye en la eficiencia de los trabajadores, haciendo que esta sea buena.

### Prueba de normalidad

Se analizó la normalidad en función al número de muestra, y por tener un total de 35 participantes, se aplicó test de Shapiro Wilk, siendo el más adecuado cuando se trabaja con muestras pequeñas. Se tomó en consideración lo siguiente:

H0: Los datos proceden de una distribución normal.

Ha: Los datos no proceden de una distribución normal

Si  $p > 5\%$  aprobar  $H_0$  - Si  $p < 5\%$  aprobar  $H_a$

**Tabla 15**

*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1. Gestión del conocimiento	,630	35	,000
D1. Capacitación	,664	35	,000
D2. Innovación	,668	35	,000
D3. Tecnología	,668	35	,000
Variable 2: Desempeño laboral	,702	35	,000
D1. Gestión por resultados	,694	35	,000
D2. Productividad	,682	35	,000
D3. Eficiencia	,727	35	,000

El test de Shapiro Wilk dio como resultado un valor  $p = 0.000 < 5\%$ , por tanto, se aprueba que los datos no proceden de distribución normal, considerándose una muestra no paramétrica, teniendo que tomar como estadístico para la comprobación de hipótesis, las correlaciones de Rho de Spearman.

### **Prueba de hipótesis general**

HG. La gestión del conocimiento influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud en la ciudad de Lima, año 2020.

$H_0$ . La gestión del conocimiento no influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud en la ciudad de Lima, año 2020.

**Tabla 16***Prueba de hipótesis general*

		V2. Desempeño laboral
Rho de Spearman	V1. Gestión del conocimiento	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N
		,742** ,000 35

El análisis de correlaciones determinó un coeficiente de RS = 0.742 y un p = 0.000, valores que permitieron demostrar que: La gestión del conocimiento si se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área de Tesorería del MINSA en la ciudad de Lima, año 2020.

**Tabla 17***Pruebas de chi-cuadrado para la hipótesis general*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	52,396 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	28,859	4	,000
Asociación lineal por lineal	19,713	1	,000
N de casos válidos	35		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor a 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

En la tabla se observa que un p = 0.000 < 5%, por tanto, queda comprobado una vez más que: La gestión del conocimiento si influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Tesorería del MINSA en la ciudad de Lima, año 2020.

### **Prueba de hipótesis específica 1**

HE1. La gestión del conocimiento influye en la gestión por resultados de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud en la ciudad de Lima, año 2020.

H0. La gestión del conocimiento no influye en la gestión por resultados de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud en la ciudad de Lima, año 2020.

Tabla 18

*Prueba de hipótesis específica 1*

		D1. Gestión por resultados	
Rho de Spearman	V1. Gestión	Coefficiente de correlación	,783**
	del	Sig. (bilateral)	,000
	conocimiento	N	35

El análisis de correlaciones determinó un coeficiente de RS = 0.783 y un p = 0.000, valores que permitieron demostrar que: La gestión del conocimiento si se relaciona con la gestión por resultados de los trabajadores del área de Tesorería del MINSA en la ciudad de Lima, año 2020.

Tabla 19

*Pruebas de chi-cuadrado para la hipótesis específica 1*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	54,744 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	30,906	4	,000
Asociación lineal por lineal	21,677	1	,000
N de casos válidos	35		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

Los resultados alcanzados en esta tabla muestran un sig = 0.000 < 5%, comprobándose que la relación es directa entre la variable y la dimensión, por tanto, la gestión del conocimiento si influye en la gestión por resultados de los trabajadores del área de Tesorería del MINSA en la ciudad de Lima, año 2020.

## Prueba de hipótesis específica 2

HE2. La gestión del conocimiento influye en la productividad de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud en la ciudad de Lima, año 2020.

H0. La gestión del conocimiento no influye en la productividad de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud en la ciudad de Lima, año 2020.

Tabla 20

### *Prueba de hipótesis específica 2*

		D2. Productividad	
Rho de Spearman	V1. Gestión del conocimiento	Coefficiente de correlación	,699**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

El análisis de correlaciones determinó un coeficiente de RS = 0.699 y un  $p = 0.000$ , valores que permitieron demostrar que: La gestión del conocimiento si se relaciona con la productividad de los trabajadores del área de Tesorería del MINSa en la ciudad de Lima, año 2020.

Tabla 21

### *Pruebas de chi-cuadrado para la hipótesis específica 2*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	49,965 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	23,535	4	,000
Asociación lineal por lineal	17,615	1	,000
N de casos válidos	35		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

Los resultados alcanzados en esta tabla muestran un  $\text{sig} = 0.000 < 5\%$ , comprobándose que la relación es directa entre la variable y la dimensión, por tanto, la gestión del conocimiento si influye en la productividad de los trabajadores del área de Tesorería del MINSA en la ciudad de Lima, año 2020.

### Prueba de hipótesis específica 3

HE3. La gestión del conocimiento influye en la eficiencia de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud en la ciudad de Lima, año 2020.

H0. La gestión del conocimiento no influye en la eficiencia de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud en la ciudad de Lima, año 2020.

Tabla 22

*Prueba de hipótesis específica 3*

			D3. Eficiencia
Rho de Spearman	V1. Gestión del conocimiento	Coeficiente de correlación	,683**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

El análisis de correlaciones determinó un coeficiente de RS = 0.683 y un  $p = 0.000$ , valores que permitieron demostrar que: La gestión del conocimiento si se relaciona con la eficiencia de los trabajadores del área de Tesorería del MINSA en la ciudad de Lima, año 2020.

Tabla 23

*Pruebas de chi-cuadrado para la hipótesis específica 3*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,803 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	20,853	4	,000
Asociación lineal por lineal	16,093	1	,000
N de casos válidos	35		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

Los resultados alcanzados en esta tabla muestran un sig = 0.000 < 5%, comprobándose que la relación es directa entre la variable y la dimensión, por tanto, la gestión del conocimiento si influye en la eficiencia de los trabajadores del área de Tesorería del MINSA en la ciudad de Lima, año 2020.

## V. DISCUSIÓN

Los instrumentos empleados para el tratamiento estadístico presentan la validez correspondiente y una fiabilidad excelente, por tanto, se cuenta con el respaldo correspondiente para poder dar discusión a los resultados encontrados.

En cuanto al objetivo principal se pudo comprobar que del total de trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud, el 74.29% manifestó que la gestión del conocimiento dentro de la institución es regular, el 22.86% manifestó que es deficiente y solo el 2.86% manifestó que es buena. Y en cuanto al desempeño laboral, el 60% manifestó que es regular, el 37.14% manifestó que es deficiente y solo el 2.86% manifestó que es bueno. Por tanto, la gestión del conocimiento influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Tesorería del MINSa ( $p = 0.000$ ).

En este sentido, se coincide con Cuenca (2017), quien concluyó que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión del conocimiento y la enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes en la RED 19, Los Olivos, 2017 ( $r_s = 0.954$ ). Por tanto, queda demostrado que una adecuada gestión de los conocimientos va permitir que el desempeño de los docentes mejore.

También se coincide con Obispo (2018) quien llegó a la conclusión que la gestión del conocimiento si se relaciona significativamente con el desempeño del docente, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.730 y esto es porque siempre el conocimiento va a estar de la mano del desempeño, en base a los conocimientos. Si no se cuenta con ello, no se puede desarrollar un profesional con seguridad y mucho menos ponerlo en práctica o transmitirlo. Si bien es cierto, mientras mayor conocimiento adquiriera el docente, mayores serán sus niveles de desempeño laboral. Por ello la importancia de que cuenten con una base de conocimientos adecuados y actualizados para que vaya a la par con el desempeño de sus labores diarias de enseñanza.

Así mismo, Ramos (2017), concluyó que el nivel de correlación entre ambas variables es alta ( $r = 0.849$ ), lo cual significa que a mayores valores de gestión del conocimiento, existirán mayores niveles de desempeño laboral, resultado con el que se coincide de cabalidad.

Sin embargo, se está en desacuerdo con lo encontrado por Rocha (2020), quien demostró que la gestión del conocimiento no impacta en el desempeño de los colaboradores de las industrias desarrolladoras de software (CK = 0.038,  $p=0.899$  y CS = 0.121,  $p=0.775$ ). Bajo lo encontrado por el autor la gestión del conocimiento no genera ningún impacto sobre el desempeño laboral, sin embargo, bajo la perspectiva propia, gestionar los conocimientos si crea algún tipo de beneficio a las industrias, generando el perfeccionamiento de habilidades, desarrollo de nuevas capacidades, entre otros beneficios.

Referente al primer objetivo específico se pudo demostrar que del total de trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud, el 62.86% manifestó que la gestión por resultados en la institución se da en un nivel regular, el 34.29% manifestó que es deficiente y solo el 2.86% manifestó que es bueno. Por tanto, la gestión del conocimiento influye en un 64% en la gestión por resultados de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud en la ciudad de Lima, año 2020.

En este sentido, se coincide con Maguiño (2019), quien analizó la gestión del conocimiento y su incidencia en la gestión de la Mypes del parque Industrial de Villa el Salvador, demostrando que la institución si emplea lineamientos que permiten gestionar el conocimiento en sus colaboradores, sin embargo, necesita de una mejora en la administración y parte contable para alcanzar una correcta gestión por resultados, también se compronó que no se conoce los recursos logísticos con los que cuenta la Mype. Por ello podemos decir que actualmente existe un convenio que tienen las Mypes, el cual se ha convertido en un tema económico importante en nuestro país, ya que es necesario contar con herramientas de gestión que permitan hacer frente a los retos que demanda la competencia, no solo a nivel local sino también de todo el mundo. De ello podemos concluir que el conocimiento para todo profesional que debe desarrollar una labor o transmitir algún tipo de conocimiento, requiere tener bases sólidas y para ello se requiere actualizaciones y constantes capacitaciones el cual llevará a que dichos trabajadores tengan un mayor desempeño laboral, y por ende obtengan mejores resultados que los lleven al logro de sus objetivos.

Del mismo modo se coincide con Pardo (2016), quien investigó sobre los "Modelos de gestión del conocimiento" realizado en España, llegando a la

conclusión que es importante tener un modelo de gestión de conocimiento como base que ayude a desarrollarse tanto como trabajador o como empresario, permitiendo tener una visión con un enfoque más exacto, que contribuya a la obtención de mejores resultados.

Referente al segundo objetivo específico se pudo demostrar que del total de trabajadores encuestados del área de Tesorería del Ministerio de Salud, el 65.71% manifestó que los niveles de productividad en la institución son regular, el 31.43% manifestó que el nivel es deficiente y solo el 2.86% manifestó que el nivel es bueno. Por tanto, la gestión del conocimiento influye en la productividad de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud en la ciudad de Lima, año 2020.

En este sentido, se coincide con Maguiño (2019), quien analizó La incidencia de la gestión del conocimiento en la gestión de la Mypes del parque Industrial de Villa el Salvador, llegando a la conclusión que: que actualmente existe un convenio que tienen las Mypes se ha convertido en un tema económico importante en nuestro país, por eso es tan importante que cuenten con herramientas de gestión que les permiten afrontar los retos que demanda la competencia, por ende, les permite mejorar en productividad, no solo a nivel local sino también de todo el mundo.

Del mismo modo se coincide con Salinas (2017) quien comprobó que la autonomía, el apoyo, la remuneración, las relaciones, el conflicto, el compromiso, la comunicación y la motivación se relacionan de forma directa con el desempeño laboral y la productividad.

Y finalmente, se concuerda con Chávez y Henríquez (2020), quienes comprobaron que la gestión de conocimientos si influye en el desenvolvimiento de los colaboradores en una organización debido a que ambas variables se encuentran íntimamente asociadas, e incluso plasmaron como sugerencia que la dirección de la institución educativa analizada debe de incluir como eje principal en la administración, la gestión del conocimiento, de tal forma que le permita a la institución lograr mejores niveles de productividad.

Referente al tercer objetivo específico se pudo demostrar que del total de trabajadores encuestados del área de Tesorería del Ministerio de Salud, el 62.86% manifestó que los niveles de eficiencia en la institución son regular, el 31.43% manifestó que el nivel es deficiente y solo el 5.71% manifestó que el nivel es bueno. Por tanto, la gestión del conocimiento influye en un 47% en la eficiencia de los

trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud en la ciudad de Lima, año 2020.

En este sentido, se coincide con Salinas (2017), quien buscó determinación la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos nombrados en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, llegando a la conclusión que existe una relación altamente significativa entre ambas variables. En este sentido, si un trabajador no se siente a gusto en su lugar de trabajo, de alguna manera, también va a influir en su desempeño ya que no tendrá el mismo empeño que tendría alguien que si se encuentra cómodo. La incomodidad afecta la eficiencia del funcionamiento de la entidad a la que pertenecen, muchas veces la gerencia no le da un papel importante al clima organizacional, viéndose afectado el rendimiento y la eficiencia de las labores. En este sentido, se debe de tratar de mantener un clima saludable para que la laboral de los trabajadores sea mejor, buscando siempre la eficiencia de su trabajo.

También se concuerda con Bravo y Muñoz (2021), quienes demostraron que las gerencias aún emplean esquemas obsoletos de trabajo, razón por la que laboran sin miras a satisfacer las demandas de la sociedad en relación a la formación y actualización de sus talentos humanos. Por ello, se llegó a la conclusión que, alcanzar un mejor desempeño laboral y por ende una mayor productividad depende directamente del empoderamiento y eficacia con la que manejan la gestión de los conocimientos.

Y finalmente se concuerda con Alcívar, et al., (2020), quien demostró que es importante tener un modelo de gestión de conocimiento eficiente como base que ayude a desarrollarse al trabajador como empresario.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Se llegó a la conclusión que La gestión del conocimiento si se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores ( $RS = 0.742$  y un  $p = 0.000$ ), por tanto, al haber relación, existe influencia, comprobándose que la gestión del conocimiento si influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Tesorería del MINSA en la ciudad de Lima, año 2020.
- Segunda.** Se llegó a la conclusión que La gestión del conocimiento si se relaciona directamente con la gestión por resultados ( $RS = 0.783$  y un  $p = 0.000$ ), por tanto, al haber relación, existe influencia, comprobándose que La gestión del conocimiento si influye en la gestión por resultados de los trabajadores del área de Tesorería del MINSA en la ciudad de Lima, año 2020.
- Tercera.** Se llegó a la conclusión que La gestión del conocimiento si se relaciona directamente con la productividad ( $RS = 0.699$  y un  $p = 0.000$ ), por tanto, al haber relación, existe influencia, comprobándose que La gestión del conocimiento si influye en la productividad de los trabajadores del área de Tesorería del MINSA en la ciudad de Lima, año 2020.
- Cuarta.** Se llegó a la conclusión que La gestión del conocimiento si se relaciona directamente con la eficiencia de los trabajadores ( $RS = 0.683$  y un  $p = 0.000$ ), por tanto, al haber relación, existe influencia, comprobándose que La gestión del conocimiento si influye en la eficiencia de los trabajadores del área de Tesorería del MINSA en la ciudad de Lima, año 2020.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Se sugiere a la jefatura del área de Tesorería del MINSA, crear estrategias que permitan reforzar la gestión del conocimiento, ya sea mediante capacitaciones, talleres de actualización entre otras estrategias que permitan al personal del área reforzar sus conocimientos, y actualizarlos en cuanto a tecnología, a fin de alcanzar la innovación, desempeñándose de forma más activa y creativa.
- Segunda.** Se sugiere a la Oficina General de Administración de la institución asumir los resultados encontrados en el presente estudio, considerarlo como un diagnóstico situacional del área de Tesorería el cual le permita tomar las medidas necesarias para fortalecer la administración de la institución.
- Tercera.** Así mismo, se sugiere al Director de la Oficina de Tesorería que la aplicación de los conocimientos sea reforzada constantemente, estructurando planes de evaluación de desempeño en donde se mida el rendimiento de cada uno de los trabajadores, ya sea de forma quincenal o mensual, a fin de medir su productividad dentro del área, y en función a ello, capacitarlos para que su rendimiento sea mejor cada día, motivándolos a seguir adelante y logrando el compromiso con el área.
- Cuarta.** Finalmente, se sugiere que la Oficina de Tesorería realice las coordinaciones con el área de Recursos Humanos para que se puedan emplear estrategias que permitan aplicar una adecuada inducción al personal, capacitándolo de forma adecuada, brindándole las herramientas necesarias y los conocimientos esenciales para que se pueda desenvolver de forma adecuada, emplear también herramientas tecnológicas acordes a la actualidad, permitiéndoles mostrar y perfeccionar sus conocimientos y habilidades buscando desenvolverse de la forma más eficiente.

## REFERENCIAS

- Agui, A. (2020). Bienestar y desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL, Huánuco, 2019. *Gaceta científica*, 6(4), 203-212. doi: <https://doi.org/10.46794/gacien.6.4.979>
- Alan, D.; & Cortez, I. (2017). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Ediciones UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>
- Alcívar, M., Alarcón, C., & Ferrín, H. (2020). Talento humano y la gestión del conocimiento en las microempresas. *Podium*, 37, 71-88. doi: <http://dx.doi.org/10.31095/podium.2020.37.6>
- Arias, J.; & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. [https://www.researchgate.net/publication/352157132\\_DISENO\\_Y\\_METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION](https://www.researchgate.net/publication/352157132_DISENO_Y_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION)
- Barceló, M.; Pérez, A.; & Arzate, E. (2019). La Gestión del Conocimiento como Apoyo para la Identificación e Incorporación de Expertos en Seguridad Integral en Entornos Escolares. *Centro Universitario SOCIESC – UNISOCIESC*, 9 (1) 209 – 224. [http://irsitio.com/refbase/documentos/426\\_Perez-Soltero\\_etal2019.pdf](http://irsitio.com/refbase/documentos/426_Perez-Soltero_etal2019.pdf)
- Bautista, E.; Cienfuegos, R.; & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417/1788](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788).
- Bernardo, C.; Carbajal, Y.; & Contreras, V. (2019). *Metodología de la investigación*. Manual del estudiante. <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización.

*Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es).

Borrás, F.; & Campos, L. (2018). El capital intelectual en las empresas cubanas. *Revista Ingeniería Industrial*, 39(1), 56-66.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362018000100007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000100007)

Bravo, M., & Muñoz, R. (2021). Gestión del Conocimiento para elevar niveles de desempeño laboral en las Pymes. *Revista E-IDEA Journal of Business Sciences*, 3(9), 1-12. <https://doi.org/10.53734/eidea.vol3.id83>

Cabezas, E.; Andrade, D.; & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/15424/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cabrero, J., & Richart, M. (2020). *Apuntes: Metodología de la investigación I*. [http://www.aniorte-nic.net/apunt\\_metod\\_investigac4\\_4.htm](http://www.aniorte-nic.net/apunt_metod_investigac4_4.htm)

Cacheiro, L. (2018). *Educación y tecnología: estrategias didácticas para la integración de las TIC*. Editorial UNED

Calvo, O. (2018). The knowledge management in the organizations and the regions: a review of the literature. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*, 19 (1) – 1, 140-163. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rtend.181901.91>

Campozano, Y., Maldonado, K., & Murillo, L. (2020). La gestión del conocimiento como una nueva cultura empresarial en la actualidad: la gestión del conocimiento como una nueva cultura. UNESUM-Ciencias. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 239 - 252. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.314>

- Cañari, C.; & Hanco, P. (2021). Influencia de la gestión por resultados en la efectividad de las políticas de reforma y modernización del Estado. *Revista Polo del CAonocimiento*, 54 (6), 2, 744-763. DOI: <https://doi.org/10.23857/pc.v6i2.2310>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. (19ava edición). Editorial San Marcos EIRLTDA.
- Chávez, M.; & Henríquez, E. (2020). *La gestión del conocimiento y su relación con el desempeño laboral de los docentes en las instituciones educativas fiscales de la zona 8 del Ecuador, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador]. Repositorio de la Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19092/4/UPS-GT002973.pdf>
- Correa, A. M., Benjumea, M., & Valencia, A. (2019). La gestión del conocimiento: Una alternativa para la solución de problemas educacionales. *Revista Electrónica Educare*, 23(2), 1–27. <https://doi.org/10.15359/ree.23-2.1>
- Cuenca N. (2017). *Gestión del conocimiento y desempeño docente en la RED- 19 Los Olivos- 2017*". Universidad Cesar Vallejo, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14512>
- Díaz, E., Gorgoso, A., Díaz, J., & Santiesteban, D. (2017). Las TIC y la gestión del conocimiento. *Revista de Investigación en Tecnologías de la Información*, 5(10), 28-35. <https://www.riti.es/ojs2018/inicio/index.php/riti/article/view/60>
- Díaz, J., Núñez, L. y Cáceres, K. (2018). Influencia de las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 16(16), 169-197. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2071-081X2018000200010&lng=es&tlng=pt](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2018000200010&lng=es&tlng=pt).
- Escorcía, L.y Jaimes, C. (2015). Tendencias de uso de las TIC en el contexto escolar a partir de las experiencias de los docentes. *Educación y Educadores*, 18 (1), 137-152.DOI: 10.5294/edu.2015.18.1.8

- Franco, J. A., Uribe, J. A., & Agudelo, S. (2021). Factores clave en la evaluación de la productividad: estudio de caso. *Revista CEA*, v. 7, n. 15, e1800. <https://doi.org/10.22430/24223182.1800>
- Frías, D. (2021). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. Universidad de Valencia. España. <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Geraldo, L. A., Soria, J. J., Rosello, M. J., & Buendia, K. M. (2020). Modelo factorial en la motivación laboral y desempeño docente. Caso: Institución Educativa Emblemática Isabel la Católica, Lima – Perú. *Apuntes Universitarios*, 11(1), 157 - 170. <https://doi.org/10.17162/au.v11i1.561>
- González, S. (2020). *Diagnóstico sobre la gestión del conocimiento para identificar el efecto en la productividad para las empresas del calzado del Barrio Restrepo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD]. Repositorio de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/39301>
- González, D., & Morales, D. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas. *Digital Publisher CEIT*, 5(5), 79-93. doi: <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.245>
- Haradhan, M. (2020). Quantitative Research: A Successful Investigation in Natural and Social Sciences. *Journal of Economic Development, Environment and People*. 9 (4), 52 – 79. [https://mpr.aub.uni-muenchen.de/105149/1/MPRA\\_paper\\_105149.pdf](https://mpr.aub.uni-muenchen.de/105149/1/MPRA_paper_105149.pdf)
- Hehl, A. (2018). *Eficiencia en la producción. Pensando globalmente, reduciendo los costes unitarios*. [https://www.arburg.com/fileadmin/redaktion/mediathek/prospekte/arburg\\_production\\_efficiency\\_680244\\_es.pdf](https://www.arburg.com/fileadmin/redaktion/mediathek/prospekte/arburg_production_efficiency_680244_es.pdf)
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. [http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92\\_95.pdf](http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf)

- Kakabadse, Nada K., Andrew Kakabadse, and Alexander Kouzmin. (2003). "Reviewing the Knowledge Management Literature: Towards a Taxonomy." *Journal of Knowledge Management* 7(4):75-91. Recovered from: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/13673270310492967/full/html>
- Kamble, R., Wankhade, L. (2017). Perspectives on productivity: identifying attributes influencing productivity in various industrial sectors. *International Journal of Productivity and Quality Management*, v. 22, n. 4, 536-566. <https://doi.org/10.1504/IJPQM.2017.087868>
- Logan, J. (2018). Basándose en el Censo en Ciencias Sociales Urbanas. *Revista Ciudad y Comunidad*, 17 (3), 540–549. <https://doi.org/10.1111/cico.12331>
- Maguiño, M. (2019). *Incidencia de la gestión del conocimiento en la gestión de las mypes del parque industrial de villa el salvador, año 2016*. Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3542>
- Méndez, L.; Cruz, A.; & Galindo, N. (2018). Gestión del conocimiento y las Tic's. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*. <https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/11/gestion-conocimiento-tics.html>
- Mendoza, D. (2019). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal administrativo en un centro de atención de salud, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39634>
- Milanesi, A. (2018). La gestión por resultados: una revisión de la literatura y sus desafíos en américa latina. *Revista Administración y Desarrollo*, 48(1), 170-199. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6654352>
- Ministerio de salud (2021). *Proyecto Perú Debate 2021: propuestas hacia un mejor gobierno. Cambios en el sistema de salud centrados en el ciudadano*. [https://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/9\\_dp\\_salud\\_0.pdf](https://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/9_dp_salud_0.pdf)
- Obispo M. (2018). *Gestión del conocimiento y el desempeño docente en la institución educativa San Pedro de Chorrillos del Distrito de Chorrillos en el*

año 2017. Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16059/Obispo\\_MMD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16059/Obispo_MMD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ordoñez, E.; Barrera, H.; & Abril, J. (2019). Sociedad del conocimiento enfocado al capital intelectual empresarial. *Revista Digital Publisher*, 4 (6), 74-94.  
[https://www.593dp.com/index.php/593\\_Digital\\_Publisher/article/download/129/425/1196](https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/download/129/425/1196)

Pauta, C. (2020). Uso de las TIC en Educación. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(1), 37-54. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.1.169>

Pérez, R. (2018). La sociedad del conocimiento y la sociedad de la información como la piedra angular en la innovación tecnológica educativa. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16). [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672018000100847](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672018000100847)

Pino, I. (2008). *Selección de personal más eficaz y justa*. Recuperado el 04 de Julio de 2021, de: [http://www.agorasocial.com/arts/seleccion\\_justa.htm](http://www.agorasocial.com/arts/seleccion_justa.htm)

Pino, R. (2019). *Metodología de la investigación. Elaboración de diseños para contrastar hipótesis*. (2da edición). Editorial San Marcos EIRLTDA.

Prieto, R. y García, J. (2017). *Gerencia de las Organizaciones. Un enfoque empresarial*. Ediciones Universidad Simón Bolívar. Barranquilla-Colombia. 81-114.  
[https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2824/Cap\\_3\\_Gesti%C3%B3n\\_Conocimiento.pdf?sequence=7&isAllowed=y](https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2824/Cap_3_Gesti%C3%B3n_Conocimiento.pdf?sequence=7&isAllowed=y)

Ramos H. (2017). *Gestión del conocimiento y desempeño laboral en los docentes de la universidad de Ciencias y Humanidades, Lima norte, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8606/Ramos\\_C\\_HI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8606/Ramos_C_HI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *Revista CienciAmérica*, 9 (3).  
Doi: <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Ramos, J.; Del Águila, V.; Bazalar, A. (2020). *Estadística básica para los negocios*. Universidad de Lima, Fondo Editorial.  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10771/Ramos\\_Estad%C3%ADstica\\_b%C3%A1sica\\_de\\_los\\_negocios.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10771/Ramos_Estad%C3%ADstica_b%C3%A1sica_de_los_negocios.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rincón, R. (2017). Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional: una visión integral. *Informes Psicológicos*, 17(1), 53 – 70.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7044227>
- Rocha, J. (2020). *La gestión del conocimiento y el impacto en el desempeño laboral: Propuesta metodológica para las industrias desarrolladoras de software de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador]. Repositorio de la Universidad Politécnica Salesiana.  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19636/1/UPS-GT003091.pdf>
- Rodríguez J. (2018). *Gestión del conocimiento, un modelo para programas de posgrado*. Universidad Simón Bolívar, Venezuela. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/322963614\\_Gestion\\_del\\_Conocimiento\\_un\\_modelo\\_para\\_programas\\_de\\_postgrado](https://www.researchgate.net/publication/322963614_Gestion_del_Conocimiento_un_modelo_para_programas_de_postgrado)
- Salinas L. (2017). *Clima Organizacional y su Desempeño Laboral, en los Trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú.  
Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1358>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. Doi:  
<https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima, Perú: *Bussiness Support Aneth*

S.R.L. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Silva, K. (2017). *Aplicación del modelo de gestión del conocimiento de Nonaka y Takeuchi en el Centro Bibliográfico Nacional de la Biblioteca Nacional del Perú*. [Tesis de licenciatura, Universidad del Perú]. Repositorio de la Universidad del Perú. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7371/Silva\\_mk.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7371/Silva_mk.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Torres, J. (2021). *Fiabilidad de las escalas: interpretación y limitaciones del Alfa de Cronbach*. Universidad de Valencia. [https://www.researchgate.net/publication/350589592\\_Fiabilidad\\_de\\_las\\_escalas\\_interpretacion\\_y\\_limitaciones\\_del\\_Alfa\\_de\\_Cronbach](https://www.researchgate.net/publication/350589592_Fiabilidad_de_las_escalas_interpretacion_y_limitaciones_del_Alfa_de_Cronbach)

Urdaneta, A.; Prieto, R.; Palacios, A. y Villasmil, M. (2017). Gestión del conocimiento: Una concepción desde el enfoque sistémico.

Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43 (4). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662017000400014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014)

Venturo, A.; & Oscanoa, S. (2021). Una aproximación teórica sobre la gestión del conocimiento. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8 (1), 99 – 109. DOI: <https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1634>

Vera, N., & Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: corporación de telecomunicaciones del cantón La Libertad. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-180.pdf>

Vitale, A.; Fernández, E.; & Cabrera, M. (2020). Importance of knowledge management for the creation of value in Cuban companies. *Revista Especializada en Ciencia, Tecnología e Ingeniería*, 14 (1), 1 – 9.

<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/publicaciones-e-investigacion/article/view/3466/4069>

## **ANEXO**

## Anexo1. Matriz de consistencia

**Título:** “Gestión del conocimiento y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud, en la ciudad de Lima en el año 2020”

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores			
			Variable 1: Gestión del conocimiento			
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿De qué manera la gestión del conocimiento influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud en la ciudad de Lima, año 2020?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿De qué manera la gestión del conocimiento influye en la gestión por resultados de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud en la ciudad de Lima, año 2020?</p> <p>¿De qué manera la gestión del conocimiento influye en la productividad de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud en la ciudad de Lima, año 2020?</p> <p>¿De qué manera la gestión del conocimiento influye en la eficiencia de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud en la ciudad de Lima, año 2020?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar de qué manera la gestión del conocimiento influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud en la ciudad de Lima, año 2020</p> <p><b>Objetivo Específicos</b></p> <p>Determinar de qué manera la gestión del conocimiento influye en la gestión por resultados de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud en la ciudad de Lima, año 2020.</p> <p>Determinar de qué manera la gestión del conocimiento influye en la productividad de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud en la ciudad de Lima, año 2020.</p> <p>Determinar de qué manera la gestión del conocimiento influye en la eficiencia de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud en la ciudad de Lima, año 2020.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La gestión del conocimiento influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud en la ciudad de Lima, año 2020.</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>La gestión del conocimiento influye en la gestión por resultados de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud en la ciudad de Lima, año 2020.</p> <p>La gestión del conocimiento influye en la productividad de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud en la ciudad de Lima, año 2020.</p> <p>La gestión del conocimiento influye en la eficiencia de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud en la ciudad de Lima, año 2020.</p>	<b>Variable 1: Gestión del conocimiento</b>			
			<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Escala de medición</i>
			Capacitación	Predisposición a la formación. Talleres de enseñanza. Conducta post-aprendizaje.	1-5	Escala de Likert Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5
			Innovación	Facilidad de labores del área. Optimización de recursos académicos. Eficacia laboral.	6-10	Escala de Likert Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5
			Tecnología	Gestión de tiempo. Trazabilidad óptima. Instrucción virtual.	11-15	Escala de Likert Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5
			<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>			
			<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Escala de medición</i>
			Gestión por resultados	Número de requerimientos gestionados. Toma de decisiones, Cumplimiento de metas.	1-5	Escala de Likert Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5
			Productividad	Niveles de rendimiento por equipo de trabajo. Tiempo de atención de expedientes. Efectividad laboral.	6-10	Escala de Likert Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5
			Eficiencia	Precisión en la información brindada. Nivel de satisfacción por el área usuaria. Número de solicitudes atendidas.	11-15	Escala de Likert Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5
<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadísticas a utilizar</b>			
Tipo: Básica Nivel: Descriptiva explicativa Estudio: Observacional. Diseño: No experimental - Transversal	Población: 35 Trabajadores Muestra: censal	Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario	Estadística descriptiva Estadística inferencial			

## Anexo 2. Instrumentos

### TEST DE GESTION DEL CONOCIMIENTO

**Instrucciones:** A continuación, encontrará afirmaciones sobre la mejora, relacionado a la gestión del conocimiento. Leer cada enunciado con mucha atención; luego marcar la respuesta que mejor le parece, según corresponda.

Conteste todas las preguntas con veracidad.

**Opciones de respuesta:**

- 1 = Siempre
- 2 = Casi Siempre
- 3 = Algunas Veces
- 4 = Casi Nunca
- 5 = Nunca

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1.	Considera que existe predisposición a la formación académica para el desempeño de sus labores diarias.					
2.	Considera que la formación académica del área es deficiente, el cual limita el crecimiento cognitivo de los integrantes de cada equipo.					
3.	Existe una cantidad suficiente de talleres de enseñanza el cual promueva la actualización de cada personal del área.					
4.	Usted cree que debido a las capacitaciones la conducta post aprendizaje se ha visto reflejado de manera positiva en sus labores diarias.					
5.	En los últimos 6 meses ha participado en talleres de enseñanza permitiéndole actualizarse.					
6.	Considera que la institución cuenta con herramientas innovadoras que le facilitan sus labores en el área.					

7.	Usted cree que la institución cuenta con los convenios académicos adecuados, que permiten la optimización de los recursos disponibles del área de Tesorería.					
8.	Considera que la eficacia laboral se ha visto afectada a causa de la ausencia de constantes capacitaciones.					
9.	Considera usted que el área le brinda las herramientas informáticas necesarias que le permiten desarrollar con facilidad sus labores en el área.					
10.	Usted cree que se optimizan los recursos académicos que dispone el área de manera adecuada.					
11.	Considera usted que la entidad cuenta con herramientas tecnológicas con la que se logra optimizar la gestión del tiempo empleado en sus labores.					
12.	Usted cree que la trazabilidad se ve afectada por falta de uso de tecnología en el área.					
13.	Usted considera que la instrucción virtual debe darse más a menudo.					
14.	Piensa usted que la gestión de tiempo en la atención de requerimientos para el área es deficiente.					
15.	Actualmente se realiza instrucción virtual a todo el personal del área de Tesorería.					

***Gracias por completar el cuestionario.***

## TEST DE DESEMPEÑO LABORAL

**Instrucciones:** A continuación, encontrará afirmaciones sobre la mejora, relacionado al desempeño laboral. Leer cada enunciado con mucha atención; luego marcar la respuesta que mejor le parece, según corresponda. Conteste todas las preguntas con veracidad.

**Opciones de respuesta:**

- 1 = Siempre
- 2 = Casi Siempre
- 3 = Algunas Veces
- 4 = Casi Nunca
- 5 = Nunca

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1.	Usted cree que el número de requerimientos gestionados se ve afectado por el retraso en su atención.					
2.	Considera usted que la toma de decisiones relacionada a los objetivos del área tienen influencia en el desempeño de sus labores.					
3.	Piensa usted que se están cumpliendo las metas establecidas por equipo con resultados óptimos					
4.	Existe deficiencia en el número de requerimientos gestionados por el área, debido a la ausencia de conocimiento de los procedimientos.					
5.	Usted cree que la toma de decisiones radicales se ven influenciadas por las deficiencias de cada equipo del área.					
6.	El nivel rendimiento de cada equipo de trabajo es el esperado por el área de tesorería.					
7.	El tiempo de atención de los expedientes están dentro del rango establecido por la oficina de Tesorería.					

8.	Considera usted que se debe mejorar la efectividad laboral de cada equipo de trabajo con el fin de lograr a cabalidad los resultados esperados.					
9.	Los niveles de rendimiento por cada equipo de trabajo se han visto afectados por la ausencia de capacitación para el desarrollo de sus labores diarias.					
10.	Considera que es deficiente el tiempo de atención de los expedientes, generando la incomodidad del área usuaria.					
11.	Existe claridad en la información brindada a las consultas por el área usuaria.					
12.	Considera usted que el nivel de satisfacción del área usuaria es el esperado por el área de Tesorería.					
13.	El número de solicitudes atendidas se han visto afectada por déficit de conocimiento al momento de brindar la información.					
14.	La precisión en la información brindada se ha visto influenciada por la ausencia de capacitaciones para desempeñar la labor que su puesto lo requiere.					
15.	Usted ha percibido el nivel de satisfacción por el área usuaria debido a la gestión realizada.					

***Gracias por completar el cuestionario.***

### Anexo 3. Validación de instrumentos

Señor (a): Soledad Florencia Malpica Cáceres

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en administración de negocios de la UCV, en la sede de Los Olivos, promoción 2021, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

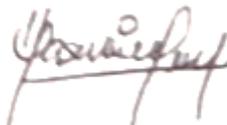
El título del proyecto de investigación es: **“Gestión del conocimiento y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud, en la ciudad en Lima en el año 2020”**.y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el tema relacionado.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Jasmine Gonzales Luquillas

D.N.I: 46584307

## **Definición conceptual de las variables y dimensiones**

### **I. Variable gestión del conocimiento:**

Urdaneta, et al., (2017) definió la gestión del conocimiento como un proceso en donde se convierte el conocimiento tácito en definiciones explícitas siguiendo un proceso organizado y sistemático en donde se requiere de fases de adiestramiento y capacitación, emplear nuevas tecnologías a fin de lograr la innovación y una mayor productividad.

### **II. Dimensiones**

#### **1. Capacitación**

Rincón (2017) mencionó que la capacitación es un proceso esencial para crear nuevos conocimientos, reforzarlos, y formar profesionales comprometidos con su equipo, capaces de poder guiar, liderar y avanzar de manera conjunta, buscando siempre la superación de ellos mismos y de su entorno.

#### **2. Innovación**

Pauta (2020) mencionó que la innovación en el conocimiento se da producto del manejo del desarrollo de las TIC, ocasionando cambios constantes y muy acelerados. Sin embargo, esto no quiere decir que se esté dejando de lado las tecnologías anteriores, al contrario, estas están evolucionando a una mejor versión, más eficiente.

#### **3. Tecnología**

Las tecnologías son herramientas que facilitan la gestión del conocimiento, una de sus principales funciones es que contribuye a la transmisión de información, por ende, favorece la creación de nuevos conocimientos, y reforzarlos mediante el

empleo de instrumentos electrónicos y digitales. (Cacheiro, 2018 y Méndez, et al., 2018)

### **III. Variable desempeño laboral:**

El desempeño laboral lo definimos como aquella situación en donde el colaborador expresa mediante su labor, el manejo de las competencias laborales para la realización de sus actividades de su puesto de trabajo, expresado de forma cuantitativa y cualitativa, mediante una adecuada gestión por resultados, trabajando con eficiencia y eficacia, buscando alcanzar una mayor productividad (Mendoza, 2019)

### **IV. Dimensiones**

#### **1. Gestión por resultados**

Milanesi (2018) quien la define como un enfoque de tipo práctico en donde se incorporan distintas herramientas para hacer posible el desarrollo de una organización, la cual, se encuentra enfocada al logro de los resultados esperados.

#### **2. Productividad**

Franco, et al., (2021) definieron la productividad como una condición fundamental para todo crecimiento económico y competencia en el mercado, considerándose como una forma de medición que calcula la producción de servicios o bienes en relación a los factores empleados durante un tiempo determinado.

#### **3. Eficiencia**

En el ámbito empresarial significa laborar empleando los recursos de forma racional, aprovechando de forma significativa los potenciales que de ello deriven, por ende, un ahorro de material traerá como consecuencia una mayor rentabilidad del negocio (Hehl, 2018).

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable gestión del conocimiento**

Nº	VARIABLE / GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>DIMENSIÓN 1: CAPACITACIÓN</b>													
1	Considera que existe predisposición a la formación para el desempeño de sus labores diarias.				X				X				X	
2	Considera que la formación del área es deficiente, el cual limita el crecimiento cognitivo de los integrantes de cada equipo.				X				X				X	
3	Existe una cantidad suficiente de talleres de enseñanza el cual promueva la actualización de cada personal del área.				X				X				X	
4	Usted cree que en las capacitaciones la conducta post aprendizaje se ha visto reflejado en sus labores diarias.				X				X				X	
5	En los últimos 6 meses ha participado en talleres de enseñanza permitiéndole actualizarse.				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 2: INNOVACIÓN</b>													<b>Sugerencias</b>
6	Considera que la institución cuenta con ideas innovadoras que le facilitan sus labores en el área.				X				X				X	
7	Usted cree que la institución cuenta con los convenios académicos adecuados, que permiten la optimización de los recursos disponibles del área de Tesorería.				X				X				X	

8	Considera que la eficacia laboral se ha visto afectada a causa de la ausencia de constantes capacitaciones.			X			X			X		
9	Considera usted que el área carece de capacitación necesaria que le permitan desarrollar con facilidad sus labores en el área.			X			X			X		
10	Usted cree que se optimizan los recursos académicos que dispone el área de manera adecuada.			X			X			X		
<b>DIMENSION 3: TECNOLOGÍA</b>												<b>Sugerencias</b>
11	Considera usted que la tecnología con la que cuenta la entidad logra optimizar la gestión del tiempo empleado en sus labores.			X			X			X		
12	Usted cree que la trazabilidad se ve afectada por falta de uso de tecnología en el área.			X			X			X		
13	Usted considera que la instrucción virtual debe darse mas a menudo.			X			X			X		
14	Piensa usted que la gestión de tiempo en la atención de requerimientos para el área es deficiente.			X			X			X		
15	Actualmente se realiza instrucción virtual a todo el personal del área de Tesorería.			X			X			X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Soledad Florencia Malpica Cáceres. DNI: 07288285**

**Especialidad del validador: Economía Lima 21 de junio de 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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Soledad Malpica Cáceres', is written over a horizontal dashed line. The signature is fluid and cursive.

**Firma del Experto Informante.**

**Economista**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable desempeño laboral**

Nº	VARIABLE / DESEMPEÑO LABORAL	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>DIMENSIÓN 1: GESTIÓN POR RESULTADO</b>													
1	Usted cree que el número de requerimientos gestionados se ve afectado por el retraso en su atención.				X				X				X	
2	Considera usted que la toma de decisiones del área son las adecuadas para el desempeño de sus labores.				X				X				X	
3	Piensa usted que se están cumpliendo las metas establecidas del área con resultados objetivos.				X				X				X	
4	Existe deficiencia en el número de requerimientos gestionados por el área, debido a la ausencia de conocimiento de los procedimientos.				X				X				X	
5	Usted cree que la toma de decisiones se ven influenciadas por las deficiencias de cada equipo del área.				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 2: PRODUCTIVIDAD</b>													<b>Sugerencias</b>
6	El nivel rendimiento de cada equipo de trabajo es el esperado por el área de tesorería.				X				X				X	
7	El tiempo de atención de los expedientes están dentro del rango establecido por la oficina de Tesorería.				X				X				X	

8	Considera usted que se debe mejorar la efectividad laboral de cada equipo de trabajo con el fin de lograr a cabalidad los resultados esperados.				X				X			X	
9	Los niveles de rendimiento por cada equipo de trabajo se han visto afectados por la ausencia de capacitación para el desarrollo de sus labores diarias.				X				X			X	
10	Considera que es deficiente el tiempo de atención de los expedientes, generando la incomodidad del área usuaria.				X				X			X	
<b>DIMENSION 3: EFICIENCIA</b>													<b>Sugerencias</b>
11	Existe precisión en la información brindada en las consultas por el área usuaria.				X				X			X	
12	Considera usted que el nivel de satisfacción del área usuaria es el esperado por el área de Tesorería.				X				X			X	
13	El número de solicitudes atendidas se han visto afectada por déficit de conocimiento al momento de brindar la información.				X				X			X	
14	La precisión en la información brindada se ha visto influenciada por la ausencia de capacitaciones para desempeñar la labor que su puesto lo requiere.				X				X			X	
15	Usted ha percibido el nivel de satisfacción por el área usuaria gracias a la atención brindada.				X				X			X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Soledad Florencia Malpica Cáceres. DNI: 07288285**

**Especialidad del validador: Economía Lima 21 de junio de 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

-----  
  
Firma del  
Experto Informante.

**Economista**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a) : Carlos Guevara Malpica

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en administración de negocios de la UCV, en la sede de Los Olivos, promoción 2021, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

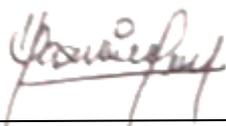
El título del proyecto de investigación es: ***“Gestión del conocimiento y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud, en la ciudad en Lima en el año 2020”***.y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el tema relacionado.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Jasmine Gonzales Luquillas

D.N.I: 46584307

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable gestión del conocimiento**

Nº	VARIABLE / GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>DIMENSIÓN 1: CAPACITACIÓN</b>													
1	Considera que existe predisposición a la formación académica para el desempeño de sus labores diarias.				x				x				x	
2	Considera que la formación académica del área es deficiente, el cual limita el crecimiento cognitivo de los integrantes de cada equipo.				x				x				x	
3	Existe una cantidad suficiente de talleres de enseñanza el cual promueva la actualización de cada personal del área.				x				x				x	
4	Usted cree que debido a las capacitaciones la conducta post aprendizaje se ha visto reflejado de manera positiva en sus labores diarias.				x				x				x	
5	En los últimos 6 meses ha participado en talleres de enseñanza permitiéndole actualizarse.				x				x				x	
	<b>DIMENSIÓN 2: INNOVACIÓN</b>													<b>Sugerencias</b>
6	Considera que la institución cuenta con herramientas innovadoras que le facilitan sus labores en el área.				x				x				x	
7	Usted cree que la institución cuenta con los convenios académicos adecuados, que permiten la optimización de los recursos disponibles del área de Tesorería.				x				x				x	



**Observaciones:**

---

---

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

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:** .....**Carlos Guevara Malpica**..... **DNI:**.....**43663219**.....

**Especialidad del validador:**.....

**21 de 06 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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable desempeño laboral**

Nº	VARIABLE / DESEMPEÑO LABORAL	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>DIMENSIÓN 1: GESTIÓN POR RESULTADO</b>													
1	Usted cree que el número de requerimientos gestionados se ve afectado por el retraso en su atención.				x				x				x	
2	Considera usted que la toma de decisiones relacionada a los objetivos del área tienen influencia en el desempeño de sus labores.				x				x				x	
3	Piensa usted que se están cumpliendo las metas establecidas por equipo con resultados óptimos.				x				x				x	
4	Existe deficiencia en el número de requerimientos gestionados por el área, debido a la ausencia de conocimiento de los procedimientos.				x				x				x	
5	Usted cree que la toma de decisiones radicales se ven influenciadas por las deficiencias de cada equipo del área.				x				x				x	
	<b>DIMENSIÓN 2: PRODUCTIVIDAD</b>													<b>Sugerencias</b>
6	El nivel rendimiento de cada equipo de trabajo es el esperado por el área de tesorería.				x				x				x	
7	El tiempo de atención de los expedientes están dentro del rango establecido por la oficina de Tesorería.				x				x				x	

8	Considera usted que se debe mejorar la efectividad laboral de cada equipo de trabajo con el fin de lograr a cabalidad los resultados esperados.				x								x	
9	Los niveles de rendimiento por cada equipo de trabajo se han visto afectados por la ausencia de capacitación para el desarrollo de sus labores diarias.				x								x	
10	Considera que es deficiente el tiempo de atención de los expedientes, generando la incomodidad del área usuaria.				x								x	
<b>DIMENSION 3: EFICIENCIA</b>														<b>Sugerencias</b>
11	Existe claridad en la información brindada a las consultas por el área usuaria.				x								x	
12	Considera usted que el nivel de satisfacción del área usuaria es el esperado por el área de Tesorería.				x								x	
13	El número de solicitudes atendidas se han visto afectada por déficit de conocimiento al momento de brindar la información.				x								x	
14	La precisión en la información brindada se ha visto influenciada por la ausencia de capacitaciones para desempeñar la labor que su puesto lo requiere.				x								x	
15	Usted ha percibido el nivel de satisfacción por el área usuaria debido a la gestión realizada.				x								x	

**Observaciones:**

---

---

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

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:** .....**Carlos Guevara Malpica**..... **DNI:**.....**43663219**.....

**Especialidad del validador:**.....

**21 de 06 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



-----

**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a) : Yalile Annabella Espejo Pezzini

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría en administración de negocios de la UCV, en la sede de Los Olivos, promoción 2021, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

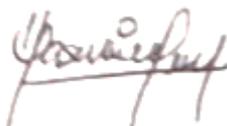
El título del proyecto de investigación es: ***“Gestión del conocimiento y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud, en la ciudad en Lima en el año 2020”***.y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el tema relacionado.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Jasmine Gonzales Luquillas

D.N.I: 46584307

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable gestión del conocimiento**

Nº	VARIABLE / GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>DIMENSIÓN 1: CAPACITACIÓN</b>													
1	Considera que existe predisposición a la formación académica para el desempeño de sus labores diarias.			x				x				x		
2	Considera que la formación académica del área es deficiente, el cual limita el crecimiento cognitivo de los integrantes de cada equipo.			x				x				x		
3	Existe una cantidad suficiente de talleres de enseñanza el cual promueva la actualización de cada personal del área.			x				x				x		
4	Usted cree que debido a las capacitaciones la conducta post aprendizaje se ha visto reflejado de manera positiva en sus labores diarias.			x				x				x		
5	En los últimos 6 meses ha participado en talleres de enseñanza permitiéndole actualizarse.			x				x				x		
	<b>DIMENSIÓN 2: INNOVACIÓN</b>													<b>Sugerencias</b>
6	Considera que la institución cuenta con herramientas innovadoras que le facilitan sus labores en el área.			x				x				x		
7	Usted cree que la institución cuenta con los convenios académicos adecuados, que permiten la optimización de los recursos disponibles del área de Tesorería.			x				x				x		

8	Considera que la eficacia laboral se ha visto afectada a causa de la ausencia de constantes capacitaciones.			x														
9	Considera usted que el área le brinda las herramientas informáticas necesarias que le permiten desarrollar con facilidad sus labores en el área.			x														
10	Usted cree que se optimizan los recursos académicos que dispone el área de manera adecuada.			x														
<b>DIMENSION 3: TECNOLOGÍA</b>													<b>Sugerencias</b>					
11	Considera usted que la entidad cuenta con herramientas tecnológicas con la que se logra optimizar la gestión del tiempo empleado en sus labores.			x														
12	Usted cree que la trazabilidad se ve afectada por falta de uso de tecnología en el área.			x														
13	Usted considera que la instrucción virtual debe darse más a menudo.			x														
14	Piensa usted que la gestión de tiempo en la atención de requerimientos para el área es deficiente.			x														
15	Actualmente se realiza instrucción virtual a todo el personal del área de Tesorería.			x														

**Observaciones:**

---

---

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. / Mg: Yalile Annabella Espejo Pezzini **DNI:** 15724416

**Especialidad del validador:** Gestión Pública – Gestión del Talento Humano.

**24 de 06 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



---

**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable desempeño laboral**

Nº	VARIABLE / DESEMPEÑO LABORAL	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	<b>DIMENSIÓN 1: GESTIÓN POR RESULTADO</b>													
1	Usted cree que el número de requerimientos gestionados se ve afectado por el retraso en su atención.			x				x				x		
2	Considera usted que la toma de decisiones relacionada a los objetivos del área tienen influencia en el desempeño de sus labores.			x				x				x		
3	Piensa usted que se están cumpliendo las metas establecidas por equipo con resultados óptimos.			x				x				x		
4	Existe deficiencia en el número de requerimientos gestionados por el área, debido a la ausencia de conocimiento de los procedimientos.			x				x				x		
5	Usted cree que la toma de decisiones radicales se ven influenciadas por las deficiencias de cada equipo del área.			x				x				x		
	<b>DIMENSIÓN 2: PRODUCTIVIDAD</b>													<b>Sugerencias</b>
6	El nivel rendimiento de cada equipo de trabajo es el esperado por el área de tesorería.			x				x				x		
7	El tiempo de atención de los expedientes están dentro del rango establecido por la oficina de Tesorería.			x				x				x		

8	Considera usted que se debe mejorar la efectividad laboral de cada equipo de trabajo con el fin de lograr a cabalidad los resultados esperados.			x							x		
9	Los niveles de rendimiento por cada equipo de trabajo se han visto afectados por la ausencia de capacitación para el desarrollo de sus labores diarias.			x							x		
10	Considera que es deficiente el tiempo de atención de los expedientes, generando la incomodidad del área usuaria.			x							x		
<b>DIMENSION 3: EFICIENCIA</b>													<b>Sugerencias</b>
11	Existe claridad en la información brindada a las consultas por el área usuaria.			x							x		
12	Considera usted que el nivel de satisfacción del área usuaria es el esperado por el área de Tesorería.			x							x		
13	El número de solicitudes atendidas se han visto afectada por déficit de conocimiento al momento de brindar la información.			x							x		
14	La precisión en la información brindada se ha visto influenciada por la ausencia de capacitaciones para desempeñar la labor que su puesto lo requiere.			x							x		
15	Usted ha percibido el nivel de satisfacción por el área usuaria debido a la gestión realizada.			x							x		

**Observaciones:**

---

---

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. / Mg: Yalile Annabella Espejo Pezzini **DNI:** 15724416

**Especialidad del validador:** Gestión Pública – Gestión del Talento Humano

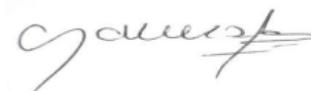
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<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

**24 de 06 del 2021**



---

**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

#### Anexo 4. Tablas de operacionalización de variable

##### Variable: Gestión del conocimiento

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<b>Gestión del conocimiento</b>	Urdueta, et al., (2017) definió la gestión del conocimiento como un proceso en donde se convierte el conocimiento tácito en definiciones explícitas siguiendo un proceso organizado y sistemático en donde se requiere de fases de adiestramiento y capacitación, emplear nuevas tecnologías a fin de lograr la innovación y una mayor productividad.	Es el proceso donde se adquiere conocimiento mediante fuentes orales ,tradiciones o experiencias que agregan conocimiento innovador al capital humano y relacional con el que cuenta toda entidad	Capacitación	Predisposición a la formación. Talleres de enseñanza. Conducta post-aprendizaje.	1-5	Ordinal  El inventario está compuesto por 35 reactivos de opción múltiple:  Nunca = 5 Casi nunca =4 Algunas veces = 3 Casi siempre = 2 Siempre = 1
			Innovación	Facilidad de labores del área. Optimización de recursos académicos. Eficacia laboral.	6-10	
			Tecnología	Gestión de tiempo. Trazabilidad óptima. Instrucción virtual.	11-15	

Fuente: Elaboración propia

**Variable: Desempeño laboral**

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<b>Desempeño laboral</b>	El desempeño laboral lo definimos como aquella situación en donde el colaborador expresa mediante su labor, el manejo de las competencias laborales para la realización de sus actividades de su puesto de trabajo, expresado de forma cuantitativa y cualitativa, mediante una adecuada gestión por resultados, trabajando con eficiencia y eficacia, buscando alcanzar una mayor productividad (Mendoza, 2019)	Está definido por el desarrollo de las labores diarias de cada puesto de trabajo, y así considerar si la persona es apta o no para el puesto asignado.	Gestión por resultados	Número de requerimientos gestionados. Toma de decisiones. Cumplimiento de metas.	1-5	Ordinal
			Productividad	Niveles de rendimiento por equipo de trabajo. Tiempo de atención de expedientes. Efectividad laboral.	6-10	El inventario está compuesto por 35 reactivos de opción múltiple: Nunca = 5 Casi nunca =4 Algunas veces = 3 Casi siempre = 2 Siempre = 1
			Eficiencia	Precisión en la información brindada. Nivel de satisfacción por el área usuaria. Número de solicitudes atendidas	11-15	

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 5. Base de datos en general

N	Variable 1. Gestión del conocimiento															Variable 2: Desempeño laboral														
	D1. Capacitación					D2. Innovación					D3. Tecnología					D1. Gestión por resultados					D2. Productividad					D3. Eficiencia				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	3	3	1	2	1
2	1	1	3	1	4	3	2	1	2	4	2	2	1	2	5	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1
3	2	3	3	1	3	2	3	2	2	2	3	3	1	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	1
4	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3
5	2	3	4	1	3	2	2	1	2	4	3	3	1	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2
6	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2
7	2	3	4	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2
8	2	3	4	3	5	4	3	3	2	3	4	2	1	3	5	2	3	3	2	3	3	1	2	2	5	1	3	4	2	2
9	3	1	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	1	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	2	2	3	3	5	3	3	2	1	3	3	3	2	3	5	2	2	4	2	2	4	4	1	2	2	3	3	1	3	4
11	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	2	2	3	1	2	3	4	2	4	2	4	2	2	4	4
12	3	2	4	2	4	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	2	1	4	3	5	3	2	3	1	4	4	1	1	2	4	3	4	2	1	4	5	3	1	3	1	3	3	3	3	1
14	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2
15	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2
16	3	2	3	3	5	4	4	1	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2
17	1	3	5	2	3	2	3	2	3	3	4	3	1	2	3	2	4	2	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3
18	2	2	3	2	3	2	2	3	1	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2
19	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
20	1	3	4	1	5	4	4	3	3	3	3	1	1	2	3	3	5	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	2
21	2	1	4	3	4	4	3	2	2	3	4	1	1	3	4	2	3	3	2	2	5	3	1	1	2	3	3	3	2	3
22	1	1	4	1	4	3	4	1	1	3	3	2	1	3	3	2	3	1	1	3	3	3	1	1	3	2	2	3	4	3
23	2	3	3	2	5	2	3	3	3	3	4	2	2	2	5	3	3	2	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3
24	1	2	3	1	4	3	4	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3
25	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	2
26	2	2	5	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	2	2	4	2	4	3	3	1	1	3	3	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	1
28	3	1	2	2	5	2	3	3	2	4	2	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
29	2	3	3	2	3	4	4	3	1	3	4	1	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3
30	1	1	3	1	4	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1
31	2	3	3	1	5	2	3	2	2	5	3	3	1	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	1	2	3	2	1
32	3	2	5	2	4	2	2	3	1	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	3	2	3
33	2	3	4	1	3	2	2	1	2	4	3	3	1	2	5	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	4	3	4	4	4
34	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2
35	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4

## Anexo 6. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

---

Declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada "Gestión del conocimiento y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud, en la ciudad en Lima en el año 2020" éste es un proyecto de investigación científica que cuenta con el respaldo de la Universidad Cesar Vallejo.

Entiendo que consistirá en responder una encuesta que demorará alrededor de 10 minutos.

Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados.

---

Correo electrónico \*

Correo electrónico válido

Este formulario recopila correos electrónicos. [Cambiar la configuración](#)

---

Colocar su nombre y numero de DNI

Texto de respuesta larga

## Anexo 7. Permiso de la institución

**HOJA DE ENVIO DE TRAMITE GENERAL**

02/1/2021 10:37:44  
MINSU-008-20200012  
Página 1 de 1

Tipo Documento: SOLICITUD      N° Expediente: 21-075100-001 /  
 N° Documento: 4/8      Operario: MINSU-008-UTD-xxxxxxx  
 Informado: ODA/OT-GONZALEZ LUQUILLAS JASMINE      Fecha Registro: 28/06/2021 10:39  
 Asunto: SOLICITO AUTORIZACION PARA TRABAJO DE INVESTIGACION

N°	Destinatario (I)	Area (II)	Sub Area (III)	Fecha Registro	Destinatario (I)
1	ODA-ORDÓÑEZ REANO MANUEL JESUS-DIRECTORIA GENERAL	NORMA	8	28/06/2021	ODA/OT-GONZALEZ LUQUILLAS JASMINE-ASIST. ADMINISTR.
2	OT		2	02 JUL 2021	
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

CLAVE INDICACION DEL MOTIVO

01 Aprobación	16 Por Correspondencia	31 Anulada	60 No se
02 Anulación	17 Para Consulta	32 Anula Condición	61 Substituto
03 En Documentación	18 Anular por Autorización	33 Proceso Continúa	62 Hay lista
04 Oposición	19 Según Solicitante	34 Proceso Reabierta	63 Revoca
05 Informe y Denegar	20 Según la Ley	35 Por Desaparición	64 Deroga

OBSERVACIONES POR MOTIVO

--	--

(I) Dev Código      (II) Dev Clave      (III) Dev Situación

**IMPORTANTE NO DESGLOSAR ESTA HOJA**

MINISTERIO DE SALUD  
 OFICINA DE TRAMITE  
 07-37-208  
 W 30  
 RECEPCIONADO

<https://intranet.minsa.gob.pe/sdw/Reportes/Informe1.asp?Codigo=0751002021190...> 02/07/2021

Solicito: Autorización para trabajo de investigación  
de Jasmine Gonzales Luquillas



Señor Econ. Manuel Jesús Ordoñez Realfo

Director General de la Oficina General de Administración

Yo, Jasmine Gonzales Luquillas, identificada con DNI N° 46584307, domiciliado en Av. Bolívar 1095-Pueblo libre, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, siendo estudiante de la Maestría en Administración de Empresas de la Universidad Cesar Vallejo, actualmente me encuentro desarrollando mi plan de tesis cuyo tema es: "Gestión del conocimiento y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de Tesorería del Ministerio de Salud, en la ciudad en Lima en el año 2020", por lo que mediante la presente, le solicito por favor se me autorice a mencionar el nombre de la institución y del área que usted tan acertadamente dirige, para la realización de mi trabajo de tesis, y por otra parte permítame la recolección de datos mediante una encuesta a los trabajadores en referencia a este tema.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a lo solicitado por ser de justicia.

Lima, 25 de Junio del 2021



*Autorizado*

21-075100-001



*Jasmine*

Jasmine Gonzales Luquillas  
DNI N°46584307