



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Relación entre comportamiento organizacional y gestión del
conocimiento de los trabajadores de un estudio de Abogados de
Trujillo, año 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

AUTOR _____

Calderón Martínez, Marlon Jhoan (ORCID: [0000-0003-4691-5049](https://orcid.org/0000-0003-4691-5049))

Dra. Alva Loyola, María Elena (ORCID: [0000-0002-3034-2170](https://orcid.org/0000-0002-3034-2170))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Cultura y Comportamiento Organizacional

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, por inculcarme a lograr siempre mis metas; a mi esposa quien es mi apoyo incondicional y está siempre en todo momento a mi lado. A todas las personas que participaron y me apoyaron en el presente trabajo de investigación.

Agradecimiento

Al creador Dios por permitirme tener salud, proporcionándome claridad, conocimiento y confianza para seguir con mi desarrollo profesional.

A los profesores de la Universidad Cesar Vallejo, por el asesoramiento y guía de la investigación.

A los asesores y directivos, gracias a su aporte en el progreso de la presente investigación.

A mi familia quienes me han apoyado en cada paso de mi vida.

Índice de contenidos

Carátula	I
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. MÉTODOLÓGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	24
4.1. Descripción del análisis de datos.....	24
4.2. Resultados por variables de investigación	24
4.3. Análisis de la normalidad	26
4.4. Análisis de la relación	27
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1 Técnicas e instrumentos	20
Tabla 2 Estadístico de confiabilidad.....	22
Tabla 3 Nivel de gestión del conocimiento en los trabajadores de un estudio de Abogados de Trujillo, año 2021.....	24
Tabla 4 Nivel de comportamiento organizacional en los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021	25
Tabla 5 Análisis descriptivo de la normalidad de la gestión del conocimiento en los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021.....	26
Tabla 6 Relación entre la gestión del conocimiento con el comportamiento organizacional y sus dimensiones en los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021.....	27
Tabla 7 Relación entre la creación del conocimiento con el comportamiento organizacional y sus dimensiones en los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021.....	28
Tabla 8 Relación entre la transferencia y almacenamiento del conocimiento con el comportamiento organizacional y sus dimensiones en los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021.	29
Tabla 9 Relación entre la aplicación y uso del conocimiento con el comportamiento organizacional y sus dimensiones en los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021.	30
Tabla 10 Validez y confiabilidad de las variables gestión del conocimiento y comportamiento organizacional.....	50

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la gestión del conocimiento de los trabajadores de un estudio de Abogados de Trujillo, año 2021. La investigación es de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional lineal, no experimental y de corte transversal. Se utilizó como instrumentos dos cuestionarios, de comportamiento organizacional y gestión del conocimiento. La población estuvo conformada por los 30 colaboradores de un estudio de abogados de Trujillo, 2021. Los resultados indican que existe una relación directa ($r > 0$) de magnitud grande ($r \geq .50$) entre la Gestión del conocimiento con el Comportamiento Organizacional ($r=.62$). En la variable comportamiento organizacional y sus dimensiones se encontró los siguientes resultados: Clima de renovación y cambio ($r=.73$), Comunicación ($r=.53$), Identidad ($r=.54$), Equilibrio de las cargas de trabajo ($r=.56$), Efectividad de entrenamiento ($r=.57$), Satisfacción por el trabajo ($r=.60$) y Calidad de servicio ($r=.52$). Además, los resultados sobre la Gestión de conocimiento son de nivel regular con un 73.3% con tendencia a ser buena con un 16.7%. Al contrario, destaca una percepción desfavorable del Comportamiento Organizacional con un 56.7%. Se concluye que la gestión del conocimiento se relaciona con las dimensiones del comportamiento organizacional.

Palabras clave: Comportamiento organizacional, gestión del conocimiento, Estudio de abogados.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between organizational behavior and knowledge management of workers in a study by Lawyers of Trujillo, year 2021. The research had a quantitative approach, applied type, linear correlational descriptive design, non-experimental and cross section. The instruments used were the questionnaire on organizational behavior and knowledge management. The population was made up of the 30 collaborators of a law firm from Trujillo, 2021. The results indicate that there is a direct relationship ($r > 0$) of large magnitude ($r \geq .50$) between Knowledge Management and Organizational Behavior ($r = .62$) and its dimensions Climate of renewal and change ($r = .73$), Communication ($r = .53$), Identity ($r = .54$), Balance of workloads ($r = .56$), Effectiveness of training ($r = .57$), job satisfaction ($r = .60$) and quality of service ($r = .52$) in the workers of a law firm. In addition, a regular level Knowledge Management was found in 73.3% with a tendency to be good in 16.7%. Thus, an unfavorable perception of Organizational Behavior was also found in 56.7%. Therefore, it is concluded that knowledge management is related to the dimensions of organizational behavior.

Keywords: Work Stress, Work Performance, Employees, Municipality.

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas de servicios jurídicos, con el pasar del tiempo, están cumpliendo un rol de mayor importancia en la sociedad. Según la Corporación Excelencia en la Justicia (CEJ), entidad con estatus consultivo otorgado por la ONU, en un informe de julio del año 2018, menciona que a nivel mundial, la tasa mínima de abogados por cada 100 000 habitantes es de 43,9 (Rusia) mientras que la máxima es de 389,36 en Costa Rica; de acuerdo a este mismo informe quedaría evidenciado el hecho de que en el continente americano las tasas de servidores jurídicos son las más altas (Corporación Excelencia en la Justicia, 2018).

Igualmente, La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2021) manifiesta que el ámbito referido al trabajo experimenta cambios permanentes, y el autor Castro R. (2021) manifestó en un artículo que la pandemia produjo y sigue produciendo constantes cambios en el ámbito jurídico de Ecuador y muchas partes de Latinoamérica. Esta afirmación, puede sugerir y enfatizar a la vez que, en ese dinamismo, no siempre se dan la adaptación de los servicios jurídicos y la gestión de recurso humano requerida por este nuevo contexto.

De estos planteamientos se desprende que son muy pocos los empleados de un estudio de abogados que pueden tener una comunicación funcional entre colaboradores y con sus figuras de autoridad dentro del negocio, pues se debe tener en cuenta que, si hay una bien diseñada cultura organizacional, habría una evolución del nivel de desempeño de los trabajadores y si se da más importancia a la gestión de conocimiento de ellos, se podrían cumplir mejor las metas propuestas en la organización. Tal y como lo sugieren Huamanchumo & Aguilar (2018) en la conclusión de su estudio al exponer con sus resultados lo determinante que puede ser la cultura organizacional en el desempeño del personal.

En Perú, también se ofrecen servicios jurídicos cuya gestión del comportamiento organizacional es variable. No obstante, dentro de los 10 estudios de abogados más exitosos a nivel nacional, la suma de la cantidad de personal que labora en estas 10 empresas ascendió a 1173 en el año 2019 (Rouillon, 2020). Asimismo, se menciona que la cantidad de actividades que estos estudios llevan a cabo a través

de su servicio jurídico es de 7411 tipos, generando facturaciones anuales que, por ejemplo, en la empresa que ocupó el primer puesto de este ranking, alcanzó los 41 317 dólares en todo el año 2019.

Se debe tener en cuenta que, en Perú, la cantidad de abogados colegiados, según informe de una revista jurídica, llegó a más de 130 000 en todo el territorio peruano, concentrándose más del 50% de esta cantidad tan solo en el departamento de Lima, en suma, a esto, también se menciona que menos del 40% se dedica a actividades jurídicas referentes al sector privado. Según la revista, el departamento de la libertad tuvo en el año 2014 un total de 8268 abogados de los cuales no todos estaban en servicio activo (La Ley, 2014).

Por ello, resulta de gran utilidad, conocer acerca del comportamiento organizacional lo que implica desplegar un gran esfuerzo de forma planificada para obtener mayor productividad y, además, desarrollando la gestión del conocimiento, de modo que, se pueda tender un hilo comunicativo y considerar el vínculo de los empleados, elementos que se tomarán en cuenta en este estudio. Así las empresas de este tipo de servicio puedan generar estrategias para conseguir de una manera más eficaz las metas planteadas.

Una adecuada gestión del conocimiento está orientada a optimizar, tanto el conocimiento individual y de sus miembros. Esto genera un comportamiento organizacional de compromiso laboral en la organización y es un factor que involucra tanto al empleado. El trabajador que tiene entusiasmo, lo manifiesta ejecutando un esfuerzo mayor al momento de las tareas. El sentido de pertenencia conlleva la unión entre colaborador y la organización.

El comportamiento organizacional, viene siendo una temática de investigación desde hace un buen tiempo, desde el siglo XIX, algunos investigadores proponían que se debía desarrollar habilidades gerenciales relativas a la planificación de tareas y coordinación de habilidades, no obstante, autores un poco más actuales refieren niveles de consciencia social mucho más comprometidos con la conducta humana en las organizaciones (Ferrer M. , 2015). Igualmente señala, que, debido a

lo mencionado, hay varios temas que van dentro del comportamiento organizacional, como lo es la gestión del conocimiento de los trabajadores y el rendimiento de los mismos, ya que esto es de utilidad para conseguir una mejor sinergia entre los diferentes componentes de la empresa y un mejor servicio para con el cliente.

Todo lo expuesto, nos permite entender la importancia en la preocupación por analizar las características organizacionales de las empresas de servicio jurídico, pues no solo se trata de las exigencias que se tenga con los empleados. Por ello se formula el problema siguiente: ¿Cómo se relaciona el comportamiento organizacional y la gestión del conocimiento de los trabajadores de un estudio de Abogados en Trujillo, año 2021?

La solución de este problema a nivel teórico, ayudará a tener mayor conocimiento de los temas de comportamiento de la organización y de la gestión del conocimiento, teniendo en cuenta material de autores y conceptos nítidos para el entendimiento del tema por parte de las empresas de servicios jurídicos y para los mismos empleados. En el nivel práctico y social, aportará saberes y datos resultantes que serán útiles no solo a las organizaciones sino también a los trabajadores como centro de una empresa, especialmente en el rubro del servicio legal. Además, se han evidenciado pocos estudios acerca de ambas variables relacionadas a este tipo de empresa, por lo que el aporte de datos en este contexto podría ser aprovechable por organizaciones y comunidades científicas de manera que puedan ser la base para programas de mejora e intervenciones más eficaces por parte de la empresa.

Es por esto que se planteó como objetivo general, determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la gestión del conocimiento de los trabajadores de un estudio de Abogados de Trujillo, año 2021, y los objetivos específicos conocer en qué medida los niveles del comportamiento organizacional se relacionan con la gestión del conocimiento y sus dimensiones como:

a) Identificar el nivel de comportamiento organizacional de los trabajadores de un estudio de Abogados de Trujillo, año 2021,

b) Identificar el nivel de gestión del conocimiento de los trabajadores de un estudio

de Abogados de Trujillo, año 2021, c) Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la creación del conocimiento de los trabajadores de un estudio de Abogados de Trujillo, año 2021, d) Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la transferencia y almacenamiento del conocimiento de los trabajadores de un estudio de Abogados de Trujillo, año 2021, e) Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la aplicación y uso del conocimiento de los trabajadores de un estudio de Abogados de Trujillo, año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes nacionales, se tiene el estudio aportado por Soto (2020), cuyo objetivo fue conocer cómo se vincula la gestión del conocimiento y el comportamiento organizacional en un grupo de empleados de la salud de un establecimiento privado de la ciudad de Lima. La investigación fue correlacional, no experimental. La muestra tomada fue de 147 profesionales de dicha clínica. Los instrumentos aplicados fueron el cuestionario de comportamiento organizacional y el inventario de gestión del conocimiento de Alonso Pérez Soltero. Los resultados mostraron que la gestión del conocimiento presentó una correlación significativa con el comportamiento organizacional en sus siete dimensiones, relación que además fue positiva. La conclusión fue que la gestión del conocimiento genera cambios positivos en el comportamiento organizacional.

Por otra parte, Pérez (2020), realizó una investigación con el objetivo de hacer un cambio positivo en el comportamiento organizacional de la botica 24 HORAS EIRL. en Huánuco. El estudio fue básico, exploratorio, no experimental, descriptivo, transversal, y correlacional. El instrumento aplicado fue el cuestionario y el procesamiento de los datos fue hecho a través del software SPSS. La muestra estuvo constituida por 15 trabajadores del establecimiento. Los resultados mostraron que entre la cultura organizacional y el comportamiento grupal no se evidencia asociación significativa, por otra parte, el comportamiento grupal y comportamiento individual si tuvieron asociaciones significativas entre sus dimensiones correspondientes, asimismo, también el comportamiento individual y cultura organizacional se asociaron de forma significativa. La conclusión del estudio fue que el comportamiento organizacional de la empresa estudiada puede ser mejorada desde el comportamiento individual y la cultura organizacional, asimismo sus respectivas dimensiones.

Asimismo, Ornales & Serna (2018) realizaron un artículo con el objetivo de analizar el impacto de la gestión del conocimiento en el desempeño organizacional de empresas de distintas dimensiones económicas operantes en Aguascalientes. El estudio fue cuantitativo, exploratorio, no experimental. Los instrumentos utilizados fueron cuestionarios de las variables estudiadas y los datos fueron

analizados con técnica estadística. La muestra incluye 206 empresas de la región. Los resultados mostraron que el valor de la carga estándar está relacionado con la gestión del conocimiento y el desempeño organizacional de 0,796 y el valor t fuerte de 6,79, significativo. El coeficiente de determinación (R^2) de 0.323, evidencia que existe una relación causa-efecto. El trabajo concluye que en todas las empresas de las que se estudió muestras de trabajadores la gestión del conocimiento y el desempeño organizacional se vinculan de manera positiva y significativa, a excepción del indicador de gestión del conocimiento relacionado con el intercambio, debido a que muchos trabajadores no quieren compartir sus conocimientos con sus compañeros de labores.

Además, Linares (2018), produjo una tesis con objetivo de conocer si la motivación y el comportamiento organizacional se asocian en la entidad financiera Mibanco S.A. en San Juan de Lurigancho 2017. El estudio fue transversal, correlacional, cuantitativo, descriptivo y no experimental. Los instrumentos aplicados consistieron en cuestionarios. La muestra de estudio se conformó por 106 colaboradores. Los resultados mostraron que existió relación significativa positiva entre la intensidad, dirección y persistencia (dimensiones de la motivación) con el comportamiento organizacional. La conclusión de la investigación fue que había que considerar el aseguramiento de la motivación como una estrategia importante sobre el comportamiento organizacional el cual se percibe desfavorable, puesto que su relación era significativa y positiva, sin considerar el conocimiento como un elemento irrelevante.

Por último, Coaquira (2017), investigó si entre el desempeño organizacional y la gestión de la calidad, la gestión del conocimiento y el liderazgo transformacional puede evidenciarse una relación de tipo causal, esto en la Universidad de la Unión Peruana (UPeU). El estudio fue correlacional múltiple, de enfoque transversal. Los instrumentos aplicados fueron cuestionarios para las variables estudiadas y los datos fueron analizados con un sistema estructural de ecuaciones. La muestra la conformaron 222 personas, las cuales estaban relacionadas con cargos directivos y del área docente. Los parámetros obtenidos para evaluar el ajuste del modelo son los siguientes: χ^2 con un valor de 2463.580, χ^2 / gl 1.582 menor o igual a 3.0,

RMSEA 0.051 menor o igual a 0.07, GFI mayor o igual a 0.736, y CFI igual o igual a 0.903 Igual a 0.90, estos índices muestran un muy buen ajuste a la estructura y validación del modelo propuesto, así como todas las relaciones causales en el modelo (valor de $p < 0,05$) poseen significación estadística. La conclusión del estudio fue que la ejecución del desempeño organizacional se ve influenciada no solo por sus interacciones con la gestión del conocimiento sino, también con las de la gestión de calidad y el liderazgo transformacional en magnitudes de similar importancia.

En cuanto al ámbito internacional, se tiene el estudio de Abusweilem & Abualoush (2019), que buscó el fin de estudiar la asociación de la gestión del conocimiento y la inteligencia empresarial en el desempeño organizacional en empleados de distintas sucursales del Banco de la Vivienda en la ciudad de Irbid, Jordania. El estudio fue correlacional, descriptivo, cuantitativo. Los instrumentos aplicados fueron cuestionarios para las variables de estudio y escalas de Likert. La muestra fue conformada por 126 empleados. Los resultados muestran un grado de significancia menor que 0.05, lo que indica la relación positiva entre la gestión del conocimiento en todas sus operaciones y el desempeño de la organización; asimismo, el valor F calculado es 64.182 y Sig F = 0.002, es menor que 0.05. lo que indica la relación positiva entre la inteligencia empresarial y los elementos del desempeño organizacional. La conclusión del estudio fue que en las entidades bancarias de Irib, la gestión del conocimiento influía de forma positiva y significativa en el desempeño de la organización, sin embargo, al mismo nivel de significancia y dirección, estas instituciones consideraban importante a la inteligencia empresarial para la mejora del desempeño organizacional.

Por otra parte, Ramdani & Hadijah (2020), produjeron un artículo cuyo objetivo fue examinar si el intercambio de conocimientos tiene influencia en el desempeño organizacional en la empresa textil Bandung County, en Indonesia, donde la planificación de recursos empresariales (ERP) actuó como mediador entre ambas variables. El estudio fue correlacional, cuantitativo no experimental. Los instrumentos usados fueron encuestas para cada variable y el software SPSS para el procesamiento de los datos. La muestra estuvo conformada por 250 empleados.

Los resultados mostraron que el indicador creación de conocimiento tiene un valor de significación de hasta un 11,9% para el desempeño de la organización a través de la Planificación de Recursos Empresariales (ERP); el intercambio de conocimientos tiene un valor de significación de hasta un 13,7%; el indicador de implementación de conocimiento tiene un valor de significancia de hasta un 7,2%; la variable de planificación de recursos empresariales (ERP) tiene un valor de significancia de hasta un 10,1% para el desempeño organizacional, lo que significa que esta contribución es significativa. La conclusión del estudio fue que la gestión del conocimiento tuvo una influencia significativa sobre el desempeño laboral, relación mediada por la planificación de recursos empresariales (ERP), aunque en la implementación del conocimiento la correlación fue baja.

Asimismo, Anwar & Ghafoor (2017), publicaron un estudio cuyo objetivo fue examinar la relación entre los procesos de gestión del conocimiento y el desempeño organizacional de las universidades privadas en Kurdistán, Iraq. El estudio fue de tipo cuantitativo, correlacional de corte transversal. Los instrumentos empleados consistieron en cuestionarios. La muestra se constituyó de 113 personas entre estudiantes y docentes. Los resultados del estudio expusieron que los indicadores de la gestión del conocimiento: creación, adquisición y almacenamiento del conocimiento mostraron relaciones significativas inversas con el comportamiento organizacional; en cambio el refinamiento, transferencia, intercambio y reutilización del conocimiento mostraron relaciones significativas directas con el comportamiento organizacional. La conclusión del estudio fue que la gestión del conocimiento ejerce una influencia medianamente positiva en el comportamiento organizacional de estas casas de estudio iraquíes, teniendo como puntos débiles la creación, adquisición y almacenamiento.

Además, (Muthuveloo y otros, 2017) produjeron un artículo con objetivo de explorar y determinar si las organizaciones fabricantes de Penang, Malasia, tienen estrategias para la gestión del conocimiento tácito basadas en 4 dimensiones (socialización, externalización, combinación e internalización). El estudio fue cuantitativo, correlacional no experimental. Los instrumentos fueron cuestionarios

de las variables. La muestra estuvo conformada por 108 personas entre gerentes, gerentes senior o directores de la organización. Los resultados mostraron que la relación general entre las dimensiones de conocimiento tácito y el desempeño organizacional fue moderada; asimismo, de forma específica se observó que la socialización y la internalización presentaron una relación significativa con el desempeño organizacional, mientras que las otras dos no mostraron relación significativa. La conclusión del estudio fue que el conocimiento tácito general tuvo una influencia significativa en el desempeño organizacional a través de solo dos dimensiones, de manera que, para la empresa textil, la externalización y combinación no eran determinantes. Además, los investigadores mencionan que en países en desarrollo se centran principalmente en el hardware o las habilidades necesarias para los beneficios a los que apunta la organización descuidando la gestión de la calidad y el conocimiento tácito humano que tiene mucha influencia en el desempeño organizacional.

Finalmente, (Imran y otros, 2017) investigaron cómo el aprendizaje organizacional y la gestión del conocimiento influyen sobre el desempeño organizacional de empleados de distintos bancos del sector público y privado de Pakistán. El estudio fue correlacional, no experimental descriptivo. Los instrumentos empleados fueron cuestionarios para las variables y escala de Likert. La muestra estuvo constituida por 228 participantes. Los resultados del estudio expusieron que la gestión del conocimiento en sus dimensiones tiene una correlación positiva con el desempeño organizacional, ya que la tecnología tiene 0,657, cultura 0,662, adquisición 0,658, aplicación 0,703 y el aprendizaje organizacional tiene 0,680 con un nivel de significación ($p < 0,005$) a 0,01 en los bancos del sector público. En cambio, en los bancos del sector privado se encontró una correlación algo débil, ya que, la tecnología corresponde 0,658, cultura 0,389, adquisición 0,392, aplicación 0,309 y el aprendizaje organizacional tiene 0,455 ($p < 0,005$). La conclusión del estudio fue que en los bancos del sector público la influencia entre el aprendizaje organizacional y la gestión del conocimiento sobre el desempeño laboral es significativa y positiva, a diferencia del sector privado en el que esta relación es débil.

En lo relacionado al comportamiento organizacional, algunos investigadores afirman que está relacionado a la manera en la que personas que pertenecen a diferentes estratos en una misma organización, interactúan y deciden sobre actividades referentes a la institución para la que trabajan (Ruiz y otros, 2018).

Asimismo, Robbins & Judge (2013), aportan con otra perspectiva mencionando que el comportamiento organizacional no solo se vincula al análisis de los comportamientos de los trabajadores dentro de la empresa, sino que, además observa las consecuencias de estos comportamientos sobre las metas que la organización en conjunto se ha propuesto lograr. Asimismo, manifiestan también que este análisis genera información que podría ser crucial para la administración y su proceso de toma de decisiones.

Por otra parte, Robbins & Judge (2009), el comportamiento organizacional es un campo de estudio que pretende determinar la influencia que tienen los individuos, los grupos y la estructura organizacional sobre la conducta de los trabajadores.

Asimismo, Robbins & Judge (2009), proponen ciertas directrices de un modelo creado por ellos para establecer un procedimiento estructurado del análisis del comportamiento organizacional. Estos puntos propuestos por ellos como eje de investigación son los siguientes: a). El comportamiento de la organización estará sujeto a aquellas habilidades o cualidades que se perciben como no plenamente desarrolladas por la empresa y que tienen potencial idóneo, b) Las organizaciones no son iguales, de manera que cada una debe de procurar descubrir aquellas habilidades que son necesarias para mejorar su desempeño y así poder establecer sus prioridades basándose en la aceptación de su propio contexto, c) Para evaluar el comportamiento organizacional es necesario dividirlo en variables acorde con la organización y, además de estudiarlas por separado, investigar sobre el vínculo presente entre ellas y a través de las diferentes escalas jerárquicas de la empresa.

En cuanto al comportamiento organizacional y sus aspectos dimensionales, Hernández logró adaptar un instrumento que logró en su estudio la métrica del comportamiento organizacional, asimismo, el instrumento fue usado por (Miranda, 2014) y luego nuevamente adaptado por (Soto, 2020).

Con base a lo mencionado se lograron establecer siete dimensiones que hace posible medir y estudiar esta variable: A) Clima de renovación y cambio: Esta dimensión hace referencia a la necesidad de la empresa de hoy de estar sensibles al cambio, por razones externas como la competitividad, los cambios tecnológicos y sociales y los conocimientos aportados por nuevas investigaciones, se hace necesario replantear las estrategias y procedimientos, además de conceptos, en este aspecto, los cambios pueden ser bruscos, lentos, pequeños o rápidos según demanden las necesidades de cada empresa. Debido a esta incertidumbre las organizaciones deben de permanecer lo suficientemente atentas y dispuestas a experimentar modificaciones sin importar lo demandantes que sean, por otra parte, los cambios pequeños también son necesarios porque, por lo general se usan a modo de realizar ajustes mínimos que permitan la optimización del rendimiento (Soto, 2020). B) Comunicación: Esta dimensión hace referencia a la necesidad de ejercer control sobre los empleados a través de la transmisión de órdenes y planes de trabajo, de manera que se mantiene regulada la actividad diaria, a corto plazo y largo plazo. Este aspecto puede percibirse menos manejable a medida que la empresa crece, puesto que, en organizaciones de grandes dimensiones, la comunicación puede no transmitirse claramente; debido a eso, en tales circunstancias es necesaria la implementación de estrategias de comunicación que aseguren la difusión de la misma (Soto, 2020). C) Identidad: Para las organizaciones, el control de esta dimensión es muy importante puesto que un trabajador que no se identifica con la empresa puede no entregar la iniciativa y la productividad necesarias para proveer al cliente externo un valor agregado apreciable. Debido a eso, es muy importante que el personal sienta que la empresa desea sostener un ambiente de bienestar para que los niveles de identidad sean asegurados. En ese sentido, es de considerar que el objetivo intermedio de esta dimensión es el establecimiento de emociones y sentimientos de pertenencia, orgullo por la organización que se transmita no solo dentro de la empresa sino fuera, en otros contextos (Soto, 2020).

D) Equilibrio de las cargas de trabajo: Esta dimensión alude a los procesos de trabajo en sí mismos, las actividades asignadas y la carga física y psicológica que ejercen sobre el empleado. En consonancia a la utilidad de esta dimensión, es necesario no romper el equilibrio entre un trabajo desafiante y estimulante y una carga pesada que termina por extenuar, por eso, en esta dimensión se consideran las estrategias referidas al aumento de la sinergia, las guías claras de procedimiento, protocolos de manejo de cargas, el establecimiento de pausas activas, etc. (Soto, 2020).

E) Efectividad de entrenamiento: Con esta dimensión a corto plazo, orientada usualmente a que las personas desarrollen destrezas, en un determinado puesto de trabajo. Esta etapa es denominada también la “transferencia del aprendizaje” ya que no solo implica conocimientos técnicos teóricos sino experiencias de aporte cognoscitivo tácito y el desarrollo de habilidades. (Soto, 2020). F) Satisfacción por el trabajo: Si la dimensión orilla a la organización a desarrollar un sentido de pertenencia, la satisfacción laboral alude al aseguramiento de un orgullo individual pero producido por el logro de las tareas dentro de la organización. Esto produce motivación y el desarrollo del desempeño laboral que deben de ser considerados por la empresa para reforzar a través de recompensas sociales o de otra índole para mantenerlas a flote (Soto, 2020). Según Herzberg los factores que generaban satisfacción en el trabajo eran independientes y distintos de los que generaban insatisfacción en el trabajo. Por lo tanto, los gerentes que intentaban eliminar los factores que generaban insatisfacción en el trabajo podían crear armonía en el sitio de trabajo. Pero los factores extrínsecos que generaban insatisfacción en el trabajo se denominaban factores de higiene. Herzberg surgiría destacar los motivadores, es decir los factores intrínsecos que aumentan la satisfacción en el trabajo. G) Calidad de servicio: La globalización en los mercados, tiene consigo cambios tecnológicos, pero quien juega la parte principal es el cliente que está a la disposición del cambio, es por ello que las organizaciones deben aceptar el nuevo cambio para mejorar en su producción, servicio y tener al consumidor fidelizado y darle un seguimiento. Las decisiones estratégicas en los negocios son esencial para dar buena calidad de servicio al cliente.

Con relación a la gestión del conocimiento existen sustentos teóricos como los expuestos por (Santana y otros, 2011) quien indica que esta variable se ha hecho cada vez más medular en la gestión administrativa dentro de cualquier organización y abarca personas, procesos, recursos, actividades, etc. Generando información que debe ser procesada, meditada y difundida apropiadamente entre los diferentes actores dentro de la empresa.

Asimismo, (Ponce & Alabart, 2015) manifestaron que el conocimiento, dentro de los recursos que pueden considerarse intangibles, es el más importante puesto que a partir de la gestión del mismo pueden derivarse estrategias, planes, tomas de decisiones, métodos, adquisición de activos, contratación de personal, gestión de proveedores, etc.

Al respecto, Guilló & Fernández (2009), consideran la gestión del conocimiento como la creación, almacenamiento, transferencia, aplicación y uso de los activos intangibles de una organización; la misma ocurre en etapas, es dinámica e influye de manera positiva en los resultados innovadores, operativos y financieros de las empresas.

En cuanto a gestión del conocimiento y sus aspectos dimensionales, se utilizó instrumento de gestión del conocimiento, usado por (Véliz A. , 2016).

Es de tal trascendencia la gestión del conocimiento que se ha construido modelos para su aplicación entre los que figuran: Modelo 1: El proceso de creación del conocimiento dentro de la organización (Nonaka & Takeouchi, 1995). En este modelo, (Segovia, 2013) menciona variadas formas de clasificar el conocimiento, pero destaca la tipología en la que el conocimiento es dividido en dos clases: el conocimiento explícito y el conocimiento tácito. Diferenciar ambas clases se hace necesario para separar el tema de ambigüedades, a) Conocimiento tácito, según Peluffo & Catalán (2002), se trata del tipo de conocimiento que no es sistematizado en una estructura reconocible o tratado con procesos diseñados, sino que es un conocimiento incorporado en la psique de las personas y que puede ser coincidente en un grupo, comunidad, región, incluso un país entero. Debido a que es un conocimiento carente de diseño sistemático, su explicación es complicada y, por lo general, queda confinado a la idiosincrasia y la cultura. Lo que sí puede decirse de

esta clase de saber es que se produce con la experiencia, ideas, destrezas, percepciones, valores y creencias o normas no escritas. Debido a la inconsistencia en su transmisibilidad, su transferencia requiere un paso previo adicional que consiste en traducir y sistematizar los conceptos que lo componen para que pueda ser comprendido. b) Asimismo se tiene el conocimiento explícito que según Inche (2010), se trata de algo que es producto de un sistema rico en conceptos definidos y asociaciones ordenadas entre estos. A diferencia del tácito, el explícito es más fácil de transmitir a través de símbolos, palabras, números, de manera que, en su externalización, la posibilidad de ser comprendido es mayormente más eficaz. Con este conocimiento es posible la difusión de teorías, fórmulas, datos, procedimientos, principios universales, etc. Modelo 2: También se encuentra el modelo creado en relación a la prestigiosa consultora KPMG En aquel tiempo fue diseñado por la consultora para garantizar la efectividad en la gestión del conocimiento en las empresas que eran sus clientes. Este modelo obedeció a la identificación de factores que influyen en el aprendizaje de la organización y los resultados de este. Asimismo, tal esquema integra el enfoque del aprendizaje organizacional entre sus demás elementos dimensionales como: la estructura organizativa, la cultura, las actitudes, el trabajo en equipo, etc. Además, debe de resaltarse que el trabajo con estos elementos no es aislado, sino que persigue el análisis del conjunto de ellos (Tejedor & Aguirre, 1998). Modelo 3: Arthur Andersen propone un modelo que aporta un enfoque bidireccional del conocimiento haciendo énfasis en su creación, diseño, intercambio y estandarización. La propuesta aporta a la empresa la aceleración del flujo de información. Por un lado, considera a los trabajadores como actores importantes en la creación de nueva información puesto que la riqueza del conocimiento tácito producto de la experiencia de trabajo está guardada en su totalidad en la psiquis del empleado, de ahí la necesidad de que este agente se comprometa en transformar esa información en conocimiento sistematizado y transmisible. Asimismo, el papel de la organización dentro de esta dinámica consistiría en animar a los trabajadores a unirse a este proceso y proveerles de las oportunidades y las herramientas necesarias para lograr este objetivo (Riesco, 2006). Modelo 4: Igualmente se encuentra el modelo Knowledge Management Assesment Tool por sus siglas en inglés, está constituido por 4 elementos: la medición alude a establecimiento de un diagnóstico acerca del conocimiento de la

empresa y su transmisibilidad; el liderazgo que refiere al diagnóstico de las estrategias que está siguiendo la empresa para usar la información que tiene en la toma de decisiones; la tecnología, que trata sobre la identificación del equipo de transmisión del conocimiento; y la cultura que refiere a la forma en como el clima laboral puede estar afectando o impulsando la apertura a la disposición de aprendizaje, la transmisión de información y la disposición a las innovaciones o cambios por parte del personal (Carmona y otros, 2008).

En cuanto a la gestión del conocimiento y sus aspectos dimensionales, se desprende que el concepto de este término se relaciona con aquellos aspectos que permiten el aprovechamiento máximo de la gestión del conocimiento para el establecimiento de una red o sistema de fluidez de conocimiento y su creación que beneficiará a las estrategias y decisiones empresariales. Alguno de los más reconocidos modelos relacionados a este tema es el implementado por Nonaka & Takeouchi (1995), adaptado por Guilló & García (2013), en su aplicación a la investigación científica.

Se explican las siguientes dimensiones: Respecto a creación del conocimiento, los autores originales, es decir (Nonaka & Takeouchi, 1995) mencionaron que esta dimensión se trata de un proceso que requiere iniciativa y dinamismo ya que extrae del conocimiento tácito compartido inconscientemente entre los miembros del equipo, herramientas intelectuales que responden a necesidades directivas y operativas no cubiertas. Por su parte, (Tarí & García, 2011) definieron también la creación del conocimiento como un proceso que busca organizar la información para poder crear nueva a través del aprendizaje.

En cuanto a la transferencia y almacenamiento del conocimiento, se puede decir que esta dimensión es muy importante porque su descuido puede significar pérdida de grandes oportunidades para la empresa, ya que, sin esos factores, el conocimiento no se acopia ni es interiorizado por los trabajadores y su efectividad se ve seriamente limitada. Cabe resaltar que el almacenamiento del conocimiento permite la cuantificación de saberes y sus respectivos análisis posteriores. Asimismo, el almacenamiento y transmisión del conocimiento se produce a través de documentos técnicos, bases de datos, archivos audio visuales, etc. (Tarí & García, 2011).

En referencia a la dimensión de aplicación y uso del conocimiento, se menciona que la aplicación y el uso hacen referencia a la explotación eficiente de datos e información poseída por la empresa, proceso que requiere del análisis, adaptación y aprendizaje y que, a su vez, en el proceso, puede ayudar a crear más conocimiento (Tarí & García, 2011).

III.MÉTODOLÓGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

El tipo de investigación es la aplicada según el autor (Sánchez & Reyes, 2015), la cual busca emplear nuevos saberes, así como áreas de investigación. Que tiene como finalidad recabar información real de modo que incremente el conocimiento científico, diseño influenciando a la creación e innovación de investigación los principios y leyes (pág.36).

Alcance de la investigación

El estudio tiene un alcance correlacional, porque su fin es establecer el nivel de relación existente entre dos o más elementos en un determinado espacio y tiempo, a través de la medición, para poder cuantificarlas y analizar su vinculación (Hernández & Mendoza, 2018).

Enfoque de investigación

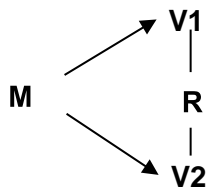
Se empleó el enfoque cuantitativo debido a que según (Sánchez y otros, 2018), este tipo de estudios cuantitativos están basados en la medición numérica y para ello se emplea la recolección de datos y el análisis estadístico para responder a preguntas y comprobar hipótesis. Pero el método que se utilizó es de estadística descriptiva con el total de la población, por lo tanto, no se realizó hipótesis porque se trabajó con todo el universo.

Diseño de investigación:

El diseño de investigación es no experimental, porque no precisa la modificación de las variables, porque se limita a la observación de los fenómenos en su forma natural, para su análisis y observación en determinados escenarios. Y además la temporalidad se identifica por ser de corte transversal, debido a que capta datos en un solo momento, para analizar la interrelación entre ellos (Hernández & Mendoza, 2018).

Para efectos de estudio las variables se simbolizan como "V1" y "V2". La denotación gráfica del diseño de un alcance correlacional, que se aplicó

en la investigación se muestra a continuación:



- M** = muestra
- V1** = comportamiento organizacional
- V2** = gestión del conocimiento
- R** = relación entre ambas variables

3.2. Variables y operacionalización:

Variable Comportamiento organizacional

Definición conceptual: Robbins & Judge (2009), El comportamiento organizacional es un campo de estudio que pretende determinar la influencia que tienen los individuos, los grupos y la estructura organizacional sobre la conducta de los trabajadores.

Definición operacional: Con objeto de dar medición al Comportamiento Organizacional Se utilizó un cuestionario para identificar las características validado por Soto (2020). Este instrumento está definido operacionalmente en función a los 29 ítems agrupados en 7 dimensiones: (a) clima de renovación y cambio, las cuales tienen como Indicadores: innovación, creatividad, motivación y disposición para el cambio y (b) comunicación, constituida por indicadores como: dialogo horizontal y vertical y (c) identidad, con indicadores como: orgullo de pertenencia y compromiso institucional y (d) equilibrio de las cargas de trabajo, donde tiene indicadores como: distribución de las tareas, cantidad de tareas y de personal y (e) efectividad de entretenimiento, constituida por indicadores como: cursos y entrenamiento de capacitación y (f) satisfacción por el trabajo, formada por indicadores como: disfrute laboral, logros y responsabilidades y (g) calidad

de servicio, establecida por indicadores como: capacitación para la atención y buena disposición y ánimo. Conformaron 29 preguntas.

Escala de medición: Ordinal. (Anexo 1)

Variable Gestión del conocimiento

Definición conceptual: Al respecto Guilló & Fernández (2009), consideran la gestión del conocimiento como la creación, almacenamiento, transferencia, aplicación y uso de los activos intangibles de una organización; la misma ocurre en etapas, es dinámica e influye de manera positiva en los resultados innovadores, operativos y financieros de las empresas.

Definición operacional: Para medir gestión del conocimiento se empleó el cuestionario nombrado; escala para medir el nivel de gestión del conocimiento, adaptado por (Véliz A. , 2016). Este instrumento está definido operacionalmente en función a 30 ítems agrupados en 3 dimensiones: (a) creación del conocimiento, que poseen como Indicadores: adquisición de la información y disseminación de información e interpretación compartida y (b) transferencia y almacenamiento del conocimiento, con indicadores como: almacenar el conocimiento y transferencia del conocimiento y (c) aplicación y uso del conocimiento, con indicadores como: compromiso con el conocimiento, aplicación del conocimiento y innovación del conocimiento. Conformaron 30 preguntas.

Escala de medición: Ordinal. (Anexo 1)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Una población es una mezcla de sujetos cuyos rasgos están asociados a las variables (Hernández & Mendoza, 2018).

Para Mendoza (2015), todos los sujetos justifican este análisis. Por esta razón, la población incluye a todos los empleados del estudio de abogados Trujillo, que suele emplear a 30 trabajadores.

- **Criterios de inclusión:** Considera a los trabajadores, Coordinadores, Supervisores del estudio de abogados de Trujillo, con el fin de captar la información necesaria en dicha investigación.
- **Criterios de exclusión:** No se considera al Personal de limpieza, sistemas, Gerencia, Medico ocupacional, etc.

Muestra: La muestra fue no probabilística.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La encuesta va permitir la recolección sistemática de información mediante un cuestionario sobre la gestión del conocimiento y el comportamiento organizacional en los trabajadores del estudio de Abogados, el cuestionario tiene que tener preguntas serenas, precisas y de manera sencilla.

Instrumento de recolección de datos

Para el acopio de datos de la variable comportamiento organizacional se utilizó el instrumento denominado; cuestionario de comportamiento organizacional adaptado por Soto (2020) en base a la teoría de Robbins & Judge (2009) y con respecto a la gestión del conocimiento se aplicó el instrumento denominado; cuestionario de gestión del conocimiento, adaptado por Véliz (2016).

Tabla 1 *Técnicas e instrumentos*

Variable	Técnica	Instrumento	Informante
Comportamiento organizacional	Encuesta	Cuestionario adaptado de Soto (2020).	Trabajadores del estudio de Abogados
Gestión del conocimiento	Encuesta	Cuestionario adaptado de Véliz (2016).	Trabajadores del estudio de Abogados

Nota: Se utiliza un instrumento de diferente autor para cada variable.

Validación y confiabilidad del instrumento

Validación de los instrumentos

La validación se lleva a cabo mediante la evaluación de tres expertos para evaluar la validez de las herramientas. Este juicio se define como el valor considerado en relación a expertos idóneos, tomando en cuenta los criterios de relevancia y claridad (Hernández & Mendoza, 2018).

Dra. Miryam Griselda Lora Loza.

Mg. Jorge Antonio Hernández Vela.

Dra. Claros Aguilar Violeta.

Confiabilidad del instrumento

Para el análisis de la confiabilidad se determinó mediante los estadísticos Alfa de Cronbach y Omega de McDonald, obteniéndose una buena confiabilidad para la variable gestión del conocimiento y una confiabilidad elevada en la variable comportamiento organizacional. De manera que, ambos son confiables (Hernández & Mendoza, 2018), esto se muestra en la tabla 4.

Tabla 2 *Estadístico de Confiabilidad*

Variable	Cronbach's	McDonald's	Confiabilidad	Ítems
	α	ω		
Gestión del conocimiento	0.877	0.878	Buena	30
Comportamiento organizacional	0.974	0.975	Elevada	29

Nota: El resultado muestra la confiabilidad para la variable Gestión del conocimiento del instrumento de evaluación es 0.877. y para la variable Comportamiento organizacional del instrumento de evaluación es 0.974.

3.5. Procedimientos:

La investigación va establecer relación que hay en las variables, gestión del conocimiento y comportamiento organizacional en los trabajadores del estudio de abogados Trujillo, año 2021, se va emplear cuestionarios, cuadros estadísticos y destacar la aplicación del procedimiento de cada una, para lograr la intervención de los trabajadores y sentirse parte de la empresa, dichos resultados, discusiones y conclusiones correspondientes que va permitir mejorar el logro de los objetivos en la organización.

3.6. Método de análisis de datos:

Estos métodos aseguran que la información sea procesada de manera eficiente e infalible, ya que se realizará mediante el análisis de niveles medibles de las variables y mediante las estadísticas que se realizarán a partir de la matriz documental. Basado en un programa de computadora como SPSS (Hernández & Mendoza, 2018).

La muestra está conformada por toda la población, así que, los datos fueron procesados utilizando las herramientas de estadística descriptiva del Software libre JAMOVI 2.0. Los resultados fueron expuestos en tablas de distribución de frecuencias absolutas y porcentuales para identificar los niveles predominantes en las variables y sus dimensiones, analizándose la

normalidad mediante estadísticos descriptivos de tendencia central, dispersión y de forma, donde el índice de simetría y curtosis conjunta mostró valores $K_2 < 5.99$, señalando una distribución normal (simétrica y mesocúrtica) en los puntajes de las variables y sus dimensiones, decidiéndose medir la relación entre las variables con el coeficiente de correlación de Pearson y cuantificar su magnitud mediante el criterio de Cohen (1988) que considera una relación de magnitud trivial o nula si $r < .10$, pequeña si $r < .30$, moderada si $r < .50$ y grande para $r \geq .50$.

3.7. Aspectos éticos:

La presente tesis, fue realizada en base al código de ética de investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Del mismo modo, se citó a los autores de la bibliografía utilizada en la tesis haciendo referencia a los autores con las normas APA 7a Edición y además se sometió a una evaluación de similitud por el software del Turnitin. La investigación será con reserva a los trabajadores encuestados, así la indagación es para empezar con el propósito, en la organización se hará lo más confidencial posible para el objeto de estudio.

IV.RESULTADOS

4.1. Descripción del análisis de datos

El instrumento fue un cuestionario tipo escala Liker, construida a partir de las variables, comportamiento organizacional y gestión del conocimiento, dimensiones e indicadores, los que fueron validados y hallada su confiabilidad; se aplicó mediante encuestas, enviado a los trabajadores del estudio de abogados, los que respondieron a la brevedad; estos datos hallados fueron sistematizados en office Excel, y trasladados al programa estadístico SPSS v25; con los que se procesó y se obtuvo tablas y figuras, que se presentan a continuación:

4.2. Resultados por variables de investigación

4.2.1. **Resultados de la variable** Gestión del conocimiento en los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021.

Tabla 3 Nivel de gestión del conocimiento en los trabajadores de un estudio de Abogados de Trujillo, año 2021

Variable	Buena		Regular		Deficiente		Total
	n	%	n	%	n	%	
Gestión del conocimiento	5	16,7	22	73,3	2	6,7	30
Creación	4	13,3	22	73,3	3	10,0	30
Transferencia y almacenamiento	4	13,3	20	66,7	5	16,7	30
Aplicación y uso	6	20,0	18	60,0	5	16,7	30

Nota: Resumen de la aplicación del cuestionario de Gestión del conocimiento

En la tabla 3, se muestra una Gestión de conocimiento de nivel regular en un 73.3% con tendencia a ser buena en un 16.7%, explicado por una Creación del conocimiento de nivel regular en un 73.3%, una Transferencia y almacenamiento de nivel regular de nivel regular en un 66.7% y una Aplicación y uso de nivel regular en un 60% de los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021.

4.2.2. Resultados de la variable Comportamiento organizacional en los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021.

Tabla 4 Nivel de comportamiento organizacional en los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021

Variable Dimensión	Favorable		Medio		Desfavorable		Total n
	n	%	n	%	n	%	
Comportamiento Organizacional	4	13,3	8	26,7	17	56,7	30
Clima de renovación y cambio	8	26,7	10	33,3	11	36,7	30
Comunicación	6	20,0	8	26,7	15	50,0	30
Identidad	7	23,3	7	23,3	15	50,0	30
Equilibrio de las cargas de trabajo	5	16,7	8	26,7	16	53,3	30
Efectividad de entrenamiento	4	13,3	9	30,0	16	53,3	30
Satisfacción por el trabajo	7	23,3	6	20,0	16	53,3	30
Calidad de servicio	6	20,0	7	23,3	16	53,3	30

Nota: Resumen de la aplicación del cuestionario de Comportamiento Organizacional

En la Tabla 4, se muestra una percepción desfavorable del Comportamiento Organizacional en un 56.7%, explicado por una percepción desfavorable del Clima de renovación y cambio en un 36.7%, de la Comunicación en un 50%, de la Identidad en un 50%, del Equilibrio de las cargas de trabajo en un 53.3%, de la Efectividad de entrenamiento en un 53.3%, de la Satisfacción por el trabajo en un 53.3% y de la Calidad de Servicio en un 53.3% de los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021.

4.3. Análisis de la normalidad

Tabla 5 Análisis descriptivo de la normalidad de la gestión del conocimiento en los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021.

Variable	Estadísticos				
	M	Me	Mo	DE	K ²
Dimensión					
Gestión del conocimiento	89,10	83,5	75	16,7	3,1
Creación	29,57	28,5	24	6,1	2,4
Transferencia y almacenamiento	29,23	28,0	23	5,9	2,4
Aplicación y uso	30,30	29,5	31	6,4	1,7
Comportamiento Organizacional	74,93	58,5	56	27,0	5,1
Clima de renovación y cambio	11,07	10,0	10	4,1	2,4
Comunicación	13,17	11,0	11	5,1	2,5
Identidad	10,33	9,0	6	4,2	2,9
Equilibrio de las cargas de trabajo	9,67	8,0	7	4,1	3,2
Efectividad de entrenamiento	10,30	9,0	9	3,6	3,5
Satisfacción por el trabajo	10,30	8,5	8	3,9	3,8
Calidad de servicio	10,10	8,0	8	4,2	3,6

Nota: M: Media; Me: Mediana; Mo: Moda; DE: Desviación estándar; K²: Simetría y curtosis conjunta

En la tabla 5, se exponen medidas de tendencia central en la media, mediana y moda, de dispersión en la desviación estándar y de forma en el índice de simetría y curtosis con valores $K^2 < 5.99$, señalando una distribución normal (simétrica y mesocúrtica) en los puntajes de las variables y sus dimensiones, tomándose la decisión de medir la relación entre las variables con el coeficiente de correlación de Pearson.

4.4. Análisis de la relación

Tabla 6 *Relación entre la gestión del conocimiento con el comportamiento organizacional y sus dimensiones en los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021.*

	Variables	r	Magnitud
Gestión del conocimiento	Comportamiento Organizacional	,62	Grande
	Clima de renovación y cambio	,73	Grande
	Comunicación	,53	Grande
	Identidad	,54	Grande
	Equilibrio de las cargas de trabajo	,56	Grande
	Efectividad de entrenamiento	,57	Grande
	Satisfacción por el trabajo	,60	Grande
	Calidad de servicio	,52	Grande

Nota: r: Coeficiente de correlación de Pearson

En la Tabla 6, queda expuesta una relación directa ($r > 0$) de magnitud grande ($r \geq .50$) entre la Gestión del conocimiento con el Comportamiento Organizacional ($r=.62$) y sus dimensiones Clima de renovación y cambio ($r=.73$), Comunicación ($r=.53$), Identidad ($r=.54$), Equilibrio de las cargas de trabajo ($r=.56$), Efectividad de entrenamiento ($r=.57$), Satisfacción por el trabajo ($r=.60$) y Calidad de servicio ($r=.52$) en los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021.

Tabla 7 *Relación entre la creación del conocimiento con el comportamiento organizacional y sus dimensiones en los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021.*

	Variables	r	Magnitud
Creación del conocimiento	Comportamiento Organizacional	,65	Grande
	Clima de renovación y cambio	,76	Grande
	Comunicación	,54	Grande
	Identidad	,59	Grande
	Equilibrio de las cargas de trabajo	,57	Grande
	Efectividad de entrenamiento	,54	Grande
	Satisfacción por el trabajo	,67	Grande
	Calidad de servicio	,58	Grande

Nota: r: Coeficiente de correlación de Pearson

En la Tabla 7, queda expuesta la relación directa ($r > 0$) de magnitud grande ($r \geq .50$) entre la Creación del conocimiento con el Comportamiento Organizacional ($r=.65$) y sus dimensiones Clima de renovación y cambio ($r=.76$), Comunicación ($r=.54$), Identidad ($r=.59$), Equilibrio de las cargas de trabajo ($r=.57$), Efectividad de entrenamiento ($r=.54$), Satisfacción por el trabajo ($r=.67$) y Calidad de servicio ($r=.58$) en los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021.

Tabla 8 *Relación entre la transferencia y almacenamiento del conocimiento con el comportamiento organizacional y sus dimensiones en los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021.*

	Variables	r	Magnitud
Transferencia y Almacenamiento del conocimiento	Comportamiento Organizacional	,55	Grande
	Clima de renovación y cambio	,66	Grande
	Comunicación	,45	Moderada
	Identidad	,47	Moderada
	Equilibrio de las cargas de trabajo	,56	Grande
	Efectividad de entrenamiento	,54	Grande
	Satisfacción por el trabajo	,51	Grande
	Calidad de servicio	,42	Moderada

Nota: r: Coeficiente de correlación de Pearson

En la Tabla 8, está expuesta una relación directa ($r > 0$) de magnitud grande ($r \geq .50$) del Comportamiento Organizacional con la Transferencia y Almacenamiento del conocimiento ($r=.55$) y sus dimensiones Clima de renovación y cambio ($r=.66$), Equilibrio de las cargas de trabajo ($r=.56$), Efectividad de entrenamiento ($r=.54$) y Satisfacción por el trabajo ($r=.51$), seguido por una relación directa de magnitud moderada ($.30 < r \leq .50$) con las dimensiones Comunicación ($r=.45$), Identidad ($r=.47$) y Calidad de servicio ($r=.42$) en los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021.

Tabla 9 *Relación entre la aplicación y uso del conocimiento con el comportamiento organizacional y sus dimensiones en los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021.*

	Variables	r	Magnitud
Aplicación y uso del conocimiento	Comportamiento Organizacional	,49	Moderada
	Clima de renovación y cambio	,58	Grande
	Comunicación	,46	Moderada
	Identidad	,41	Moderada
	Equilibrio de las cargas de trabajo	,40	Moderada
	Efectividad de entrenamiento	,48	Moderada
	Satisfacción por el trabajo	,46	Moderada
	Calidad de servicio	,43	Moderada

Nota: r: Coeficiente de correlación de Pearson

En la Tabla 9, está expuesta una relación directa ($r > 0$) de magnitud moderada ($.30 < r \leq .50$) entre la Aplicación y uso del conocimiento con el Comportamiento Organizacional ($r=.49$), destacándose la relación directa de magnitud grande con la dimensión Clima de renovación y cambio ($r=.58$), seguido por la relación directa de magnitud moderada con las dimensiones Comunicación ($r=.46$), Identidad ($r=.41$), Equilibrio de las cargas de trabajo ($r=.40$), Efectividad de entrenamiento ($r=.48$), Satisfacción por el trabajo ($r=.46$) y Calidad de servicio ($r=.43$) en los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación se hizo sobre el personal de un estudio de abogados de Trujillo, tuvo como objetivo general, determinar la relación directa de magnitud grande de la Gestión del conocimiento con el Comportamiento Organizacional de los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021; con la investigación se busca determinar que las tres dimensiones de la segunda variable (creación del conocimiento, transferencia y almacenamiento del conocimiento y aplicación y uso del conocimiento) se relacionen con la primera variable comportamiento organizacional. Concordando con los resultados de Soto (2020), quien comprobó que la gestión del conocimiento presentó correlación significativa con el comportamiento organizacional en sus siete dimensiones. Estos resultados muestran una gran coincidencia con los resultados de investigación de Robbins & Judge (2013), en relación a una de las variables, quienes desde su perspectiva mencionan que el comportamiento organizacional no solo se vincula al análisis de los comportamientos de los trabajadores dentro de la empresa, sino que, además observan las consecuencias de estos comportamientos sobre las metas que la organización en conjunto se ha propuesto lograr basadas en el conocimiento. Igualmente se concuerda con Linares (2018), con relación a la variable gestión del conocimiento, quien afirma la existencia de una relación significativa positiva de la gestión del conocimiento y el desempeño organizacional, salvo en el indicador de la gestión del conocimiento referente al intercambio, puesto que, muchos trabajadores prefieren no compartir sus conocimientos con sus equipos de colaboradores por miedo a ya no ser necesarios para la empresa.

Para los objetivos específicos, se puede ver que el nivel de Gestión de conocimiento es de nivel regular en un 73.3% con tendencia a ser buena en un 16.7% de los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021, lo cual es consistente con lo sugerido por Abusweilem & Abualoush (2019), quien concluye en su estudio que la gestión del conocimiento influía de forma positiva y significativa en el desempeño de la organización, sin embargo, al mismo nivel de significancia y dirección, estas instituciones consideraban importante a la inteligencia empresarial para la mejora de la empresa. Esto concuerda con lo mencionado Guilló & García (2013), quien explica

que el máximo aprovechamiento de la gestión del conocimiento para el establecimiento de una red o sistema de fluidez de conocimiento y su creación que beneficia a las estrategias y decisiones de la empresa. Lo cual se relaciona a lo hallado por Anwar & Ghafoor (2017), que refieren en su estudio que la gestión del conocimiento ejerce una influencia medianamente positiva en el comportamiento organizacional de estas casas de estudio iraquíes, teniendo como puntos débiles la creación, adquisición y almacenamiento.

En cuanto al objetivo de identificar es el nivel de comportamiento del personal, encontrándose que el nivel de percepción desfavorable del comportamiento Organizacional en un 56.7% de los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021, lo cual concuerda lo referido por Linares (2018), quien manifiesta que la percepción del comportamiento organizacional es desfavorable en los colaboradores; tal como lo menciona Ruiz y otros (2018), quienes indicaron que el comportamiento organizacional se relaciona a manera en que las personas que pertenecen a diferentes estratos en una misma organización, interactúan y deciden sobre actividades referentes a la institución para las que trabajan; esto se contrapone a lo encontrado por Pérez (2020), acerca de que el comportamiento organizacional puede mejorarse por medio de sus dimensionales de comportamiento individual y cultura organizacional sin considerar la intervención en la gestión del conocimiento.

En relación al objetivo de conocer la relación de la creación del conocimiento y el comportamiento organizacional, se comprobó la existencia de una relación directa ($r > 0$) de magnitud grande ($r \geq .50$) entre la Gestión del conocimiento con el Comportamiento Organizacional ($r=.62$) y sus dimensiones Clima de renovación y cambio ($r=.73$), Comunicación ($r=.53$), Identidad ($r=.54$), Equilibrio de las cargas de trabajo ($r=.56$), Efectividad de entrenamiento ($r=.57$), Satisfacción por el trabajo ($r=.60$) y Calidad de servicio ($r=.52$) en los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021; tal y como indica Soto (2020), respecto a que la forma en cómo se crea el conocimiento en una organización se relaciona al comportamiento del personal. Esto se entiende mejor en lo planteado por Peluffo & Catalán (2002), quienes manifestaron que el conocimiento no es sistematizado en una estructura

reconocible o tratado con procesos diseñados, sino que es un conocimiento incorporado en la psique de las personas y que puede ser coincidente en la organización, por lo que el comportamiento organizacional depende de estos conocimientos innatos en el personal. Esta postura se opone a lo hallado por Pérez (2020), en cuanto a se relaciona con el hecho de que el comportamiento organizacional mejora a través de sus componentes y aspectos de la cultura organizacional y del comportamiento individual, sin considerar la intervención de la gestión del conocimiento.

Con respecto al objetivo concerniente a hallar la relación del comportamiento organizacional y la transferencia y almacenamiento del conocimiento del personal, lo cual se comprueba en la existencia de una relación directa ($r > 0$) de magnitud grande ($r \geq .50$) entre la Creación del conocimiento con el Comportamiento Organizacional ($r=.65$) y sus dimensiones Clima de renovación y cambio ($r=.76$), Comunicación ($r=.54$), Identidad ($r=.59$), Equilibrio de las cargas de trabajo ($r=.57$), Efectividad de entrenamiento ($r=.54$), Satisfacción por el trabajo ($r=.67$) y Calidad de servicio ($r=.58$) en los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021, así como lo manifiesta Soto (2020), acerca de que existe relación entre el cómo se transfiere y almacena el conocimiento con el comportamiento organizacional, así como lo manifiesta Tarí y García (2011), acerca de que en cuanto al conocimiento, su descuido puede significar pérdida de grandes oportunidades para la empresa, ya que, sin el almacenamiento y transferencia de conocimiento, el conocimiento no es acopiado ni interiorizado por los trabajadores y su efectividad se ve seriamente limitada. Cabe resaltar que el almacenamiento del conocimiento permite la cuantificación de saberes y sus respectivos análisis posteriores. Asimismo, el almacenamiento y transmisión del conocimiento se produce a través de documentos técnicos, bases de datos, archivos audio visuales, entre otros; por lo que estos saberes forman el comportamiento organizacional del personal de una empresa. Esto se contrapone a los planteado por Linares (2018), quien encontró que la transferencia de conocimiento no es importante para influir en el comportamiento organizacional.

En cuanto al objetivo de identificar la relación del comportamiento organizacional y la aplicación y uso del conocimiento de los empleados, confirmándose efectivamente la existencia de una relación positiva de magnitud moderada entre la Aplicación y uso del conocimiento con el Comportamiento organizacional y sus dimensiones, y una relación directa ($r > 0$) de magnitud grande ($r \geq .50$) entre la Transferencia y Almacenamiento del conocimiento con el Comportamiento Organizacional ($r=.55$) y sus dimensiones Clima de renovación y cambio ($r=.66$), Equilibrio de las cargas de trabajo ($r=.56$), Efectividad de entrenamiento ($r=.54$) y Satisfacción por el trabajo ($r=.51$), seguido por una relación directa de magnitud moderada ($.30 < r \leq .50$) con las dimensiones Comunicación ($r=.45$), Identidad ($r=.47$) y Calidad de servicio ($r=.42$) en los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021; como lo manifiesta Soto (2020), de que el cómo se aplica y usa el conocimiento tiene relación significativa con el comportamiento organizacional; lo cual se explica en lo mencionado por Tarí y García (2011), respecto a que la aplicación y el uso del conocimiento hacen referencia a la explotación eficiente de datos e información poseída por la empresa, proceso que requiere del análisis, adaptación y aprendizaje y que, a su vez, en el proceso, puede ayudar a crear más conocimiento, siendo así, que al poner en práctica los conocimientos adquiridos respecto a los lineamiento de una empresa, estos se asimilan de una forma más efectiva, mejorando los procesos y procedimientos organizacionales. Esto es contradictorio a lo mencionado por Linares (2018), quien encontró que la transferencia de conocimiento no es significativa para influir en el comportamiento organizacional.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación directa de magnitud grande entre la Gestión del conocimiento con el Comportamiento organizacional de los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021.
2. Se identificó que el nivel de Gestión de conocimiento es regular con tendencia a ser buena de los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021.
3. Se identificó el nivel de gestión del conocimiento, donde se encontró que el nivel de percepción del comportamiento organizacional es desfavorable de los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021.
4. Se determinó la relación entre el comportamiento organizacional y la creación del conocimiento, y se concluye que existe una relación directa de magnitud grande entre la creación del conocimiento con el comportamiento organizacional y sus dimensiones en los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021.
5. Se determinó la relación entre el comportamiento organizacional y la transferencia y almacenamiento del conocimiento, y se concluye que existe una relación directa de magnitud grande entre la transferencia y almacenamiento del conocimiento con el comportamiento organizacional y sus dimensiones en los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021.
6. Se determinó la relación entre el comportamiento organizacional y la aplicación y uso del conocimiento, y se concluye que existe una relación directa de magnitud moderada entre la aplicación y uso del conocimiento con el comportamiento organizacional y sus dimensiones, y una relación directa y grande con la dimensión de cambio en los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Al Gerente General:

Fomentar en los colaboradores del estudio de abogados de Trujillo, habilidades y capacidades orientadas para desarrollar un comportamiento organizacional basado en el conocimiento adecuado de la misión y objetivos de su área de trabajo.

Implementar dentro de la Institución, capacitaciones, que logren mejorar el comportamiento organizacional en los colaboradores del estudio de abogados de Trujillo.

Crear espacios de sensibilización de los colaboradores, orientado a optimizar sus conocimientos adquiridos para aumentar los resultados operativos y financieros del estudio de abogados.

Promover en los colaboradores espacios de participación, orientadas a un adecuado compartir con los conocimientos adquiridos para la mejora y efectividad del trabajo en el estudio de abogados.

Desarrollar una comunicación adecuada de los conocimientos de mejora por medio de capacitaciones al personal, a fin de que el trabajo sea claro y eficiente, además de los espacios de acción correspondientes a cada colaborador, permitiendo que el trabajo sea efectivo y practico de realizar.

Capacitar a los colaboradores, respecto a cómo emplear en la realidad práctica los saberes conseguidos en sus capacitaciones y actualizaciones, que incentiven a que facilite las labores; así como también involucrar a las jefaturas de cada oficina a que participen y promuevan la participación de sus colaboradores.

A los investigadores y Docentes:

Promover investigaciones en estas dos variables, dado que es muy incipiente los trabajos que las abordan.

REFERENCIAS

- Abusweilem, M., & Abualoush, S. (2019). The impact of knowledge management process and business intelligence on organizational performance. *Management Science Letters*, 9(12), 2143-2156. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.6.020>
- Anwar, K., & Ghafoor, C. (2017). Knowledge management and organizational performance: A study of private universities in Kurdistan. *International Journal of Social Sciences & Educational Studies*, 4(2), 53-66. <https://doi.org/10.23918/ijsses.v4i2sip53>
- Baena, P. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Bardalez, J. (2019). *Comportamiento organizacional y su influencia en el cumplimiento de metas de los colaboradores de la tienda interbank 750 - tarapoto 2016*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, Facultad de Ciencias Económicas, Tarapoto.
- Borda, L. (2015). *Gestión del Conocimiento y Productividad de los Trabajadores del Ministerio de Cultura - Lima, 2014*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales y Médicas, Lima.
- Carmona, E., Gallego, L., & Muñoz, A. (2008). El 'dashboard' digital del docente. *Quindío, Colombia: Elizcom*.
- Castro, A., Dorado, C., & Ortiz, V. (2013). Análisis del comportamiento organizacional en las pymes de Santiago de Cali-Colombia. *Libre Empresa*, 10(1), 139-153.
- Castro, R. (2021). Temas jurídicos derivados de una pandemia. *REVISTA CAP JURÍDICA CENTRAL*, 4(7), 7-30.
- Coaquira, C. (2017). *Modelo para la mejora del desempeño organizacional a través de las prácticas de la gestión de la calidad, gestión del conocimiento y liderazgo transformacional en la Universidad Peruana Unión*. Obtenido de <http://200.121.226.32:8080/handle/20.500.12840/1126>
- Consuelo, C., Sarmentero, I., Gómez, O., & Falcon, O. (2018). Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional . *Ingeniería Industrial*, 39(1), 92-100.
- Corporación Excelencia en la Justicia. (2018). *Tasa de abogados por habitantes en Colombia y el mundo*. Obtenido de <https://cej.org.co/sala-de>

prensa/justiciometro/tasa-de-abogados-por-habitantes-en-colombia-y-el-mundo/

- Ferrer, M. (2015). La influencia del factor humano, el liderazgo y la cultura de las organizaciones en los procesos de implementación y gestión del cambio organizacional. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 11(1), 102-114.
- Ferrer, R. (2018). El comportamiento organizacional y su relación en los procesos de innovación tecnológica. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6566330>
- Ferrer, R. (2018). El comportamiento organizacional y su relación en los procesos de innovación tecnológica. *ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30545/academo.2018.jul-dic.9>
- Guilló, J., & García, M. (2013). ¿Puede la gestión del conocimiento influir en los resultados empresariales? *Cuadernos de Gestión*, 13(1), 151-176. <https://doi.org/10.5295/cdg.100263jt>
- Guilló, T., & Fernández, M. (2009). Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: una revisión de la literatura. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 15(3), 135-148. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1135-2523\(12\)60105-1](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S1135-2523(12)60105-1)
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación (Vol. 4)*. McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huamanchumo, E., & Aguilar, A. (2018). *La influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de la empresa Asescom RJ abogados, oficina San Isidro Trujillo, 2018*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13697>
- Imran, M., Ilyas, M., & Fátima, T. (2017). Achieving organizational performance through knowledge management capabilities: Mediating role of organizational learning. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 11(1), 106-125.
- Inche, J. (2010). *Modelo Dinámico de Gestión del Conocimiento basado en el*

- Aprendizaje Organizacional en una Institución Educativa en el Perú*. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1139>
- La Ley. (2014). Los abogados en el Perú. *Revista Gaceta Jurídica La ley*, 1, 1-8.
- Landeo, J. (2018). *El comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la Facultad de Medicina de la UPCH, 2017*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Facultad de Educación, Lima.
- Linares, X. (2018). *Motivación y comportamiento organizacional en Mibanco SA agencia Mariscal Cáceres, San Juan de Lurigancho 2017*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27439>
- Luthans, F. (2012). *Organizational Behavior An Evidence-Base Approach*. New York: McGraw-Hill Irwin.
- Martí, J. (2020). Sociedad digital: gestión organizacional tras el COVID-19. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559021/html/>
- Mejía, M. y. (2015). *Modelo para gestionar el conocimiento desde el estado y la función pública hacia el ciudadano en Colombia*. Tesis de Maestría, Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, Facultad de Ingeniería, Bogotá.
- Mejía, M., & Colín, M. (2013). Gestión de conocimiento y su importancia en las organizaciones. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 9, 25-35.
- Miranda, S. (2014). *Influencia del Comportamiento Organizacional en la práctica profesional de los docentes de la Institución Educativa Privada Saco Oliveros*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Federico Villarreal.
- More, M. (2018). *Gestión del conocimiento y cultura organizacional en la subgerencia de gestión del riesgo de desastres Gore Ica 2017*. Tesis de Maestría, Universidad César vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Ica.
- Muthuveloo, R., Shanmugam, N., & Teoh, A. (2017). The impact of tacit knowledge management on organizational performance: Evidence from Malaysia. *Asia Pacific Management Review*, 22(4), 192-201. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.apmrv.2017.07.010>
- Nonaka, I., & Takeouchi, H. (1995). *La Empresa creadora del Conocimiento: Cómo las Compañías japonesas crean la dinámica para la Innovación*. Editorial Universidad de Oxford.

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2014). *América Latina y el Caribe*. Obtenido de <https://www.oecd.org/latin-america/Activos-con-America-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2021). *El Futuro del Gobierno Corporativo en los Mercados de Capitales después de la Crisis del COVID-19*. Obtenido de <https://www.oecd.org/corporate/Future-COVID-19-Conclusions-by-the-OECD-Corporate-Governance-Committee-Spanish.pdf>
- Ornales, J., & Serna, C. (2018). Gestión del conocimiento y su influencia sobre el desempeño organizacional en las empresas de Aguascalientes. *Investigación y Ciencia: de la Universidad Autónoma de Aguascalientes*, 75, 55-65. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6579486>
- Peluffo, M., & Catalán, E. (2002). *Introducción a la gestión del conocimiento aplicada al sector público*. ILPES. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/5586>
- Pérez, J. (2020). *Comportamiento organizacional en la pandemia covid-19, de la botica 24 HORAS EIRL., Huánuco, 2020*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55678>
- Ponce, A., & Alabart, Y. (2015). Programa de gestión del conocimiento para el área de cocina de un hotel. *Retos Turísticos*, 14(2).
- Ramdani, D., & Hadijah, H. (2020). The influence of knowledge management on organizational performance with ERP implementation as mediator. *Dinasti International Journal of Management Science*, 1(4), 455-462. <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/dijms.v1i4.182>
- Riesco, M. (2006). *El negocio es el conocimiento*. Ediciones Díaz de Santos.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional - Decimotercera edición*. Pearson Education .
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* . Pearson Educación de México, S.A.
- Rouillon, F. (2020). *Ranking Abogados Perú 2020*. Obtenido de Lemontech: <https://blog.lemontech.com/ranking-abogados-peru-2020/>
- Rueda, G. (2012). *Influencia de la cultura organizacional, la gestión del conocimiento y el capital tecnológico en la producción científica*. Tesis Doctoral, Universitat

- Politécnica de València, Departamento de Organización de Empresas, Valencia.
- Ruiz, C., González, V., & Alba, M. (2018). El Comportamiento Organizacional y Las Normas Internacionales de Información Financiera: Experiencia En Una PYME. *Advances in Computers*, 21(2018), 57–72. <https://doi.org/https://doi.org/10.18601/16577175.n21.05>
- Sánchez, M., Rodríguez, A., & Costa, A. (2018). Desde los métodos cualitativos hacia los modelos mixtos: tendencia actual de investigación en ciencias sociales. *RISTI-Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Información*, 28. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17013/risti.28>.
- Santana, M., Cabello, J., Cubas, R., & Medina, V. (2011). *Redes sociales como soporte a la gestión del conocimiento*. ESAN Ediciones.
- Segovia, R. (2013). *Gestión del conocimiento en una entidad pública a través del uso de plataformas virtuales de enseñanza: caso Defensoría del Pueblo*. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4991>
- Soto, S. (2020). *Gestión del conocimiento y su relación con el comportamiento organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras) de una clínica privada de lima*. Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma, Comportamiento organizacional y Recursos humanos, Lima.
- Tarí, & García. (2011). *Creación del conocimiento*.
- Tarí, & García. (2011). *Transferencia y almacenamiento del conocimiento*.
- Távora, M. (2014). *Relación de la gestión del conocimiento y la cultura organizacional en la oficina general de administración del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - 2014*. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Facultad de Gestión Pública, Lima.
- Tejedor, B., & Aguirre, A. (1998). *Tejedor, B., & Aguirre, A. (1998). Modelo de gestión del conocimiento de KPMG Consulting*.
- Tinedo, Y., Genesi, M., & Romero, N. (2011). Comportamiento organizacional del talento humano en las instituciones educativas. *Negotium*, 6(18), 102-128.
- Toledo, M. d. (2010). *La gestión del conocimiento en el proceso de innovación de las empresas del sector servicios del Distrito Federal, 2008-2009*. Tesis de Maestría, Instituto Politécnico Nacional, Escuela Superior De Comercio Y Administración Unidad Santo Tomás, México.

- Torres, C. (2016). *Gestión administrativa y gestión del conocimiento en la Facultad de Ingeniería de la Universidad San Pedro-Chimbote - 2015*. Tesis de Doctorado, Universidad San Pedro - Chimbote , Facultad de Ingeniería, Chimbote .
- Véliz, A. (2016). *Gestión del conocimiento y desempeño laboral según el personal de la secretaría de gestión pública de la presidencia del consejo de ministros*. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, Lima.
- Véliz, A. (2016). *Gestión del conocimiento y desempeño laboral según el personal de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, Lima, 2016*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7400>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Comportamiento organizacional	Robbins & Judge (2009), el comportamiento organizacional es un campo de estudio que pretende determinar la influencia que tienen los individuos, los grupos y la estructura organizacional sobre la conducta de los trabajadores.	Para medir el comportamiento organizacional Se utilizó un cuestionario para identificar las características validado por Soto (2020). Este instrumento está definido operacionalmente en función a los 29 ítems agrupados en 7 dimensiones	Clima de renovación y cambio	Innovación, creatividad, motivación y disposición para el cambio.	2,8,15,22	Ordinal
			Comunicación	Dialogo horizontal y vertical.	1,9,16,23,29	
			Identidad	Orgullo de pertenencia, compromiso institucional.	3,10,17,24	
			Equilibrio de las cargas de trabajo	Distribución de las tareas, cantidad de tareas y de personal.	4,11,18,27	
			Efectividad de entrenamiento	Cursos y entrenamiento de capacitación.	5,12,19,26	
			Satisfacción por el trabajo	Disfrute laboral, logros y responsabilidades.	6,13,20,25	
			Calidad de servicio	Capacitación para la atención, buena disposición y ánimo.	7,14,21,28	
Gestión del conocimiento	Guilló & Fernández (2009), consideran la gestión del conocimiento como la creación, almacenamiento, transferencia, aplicación y uso de los activos intangibles de una organización; la misma ocurre en etapas, es dinámica e influye de manera positiva en los resultados innovadores, operativos y financieros de las empresas.	Para medir gestión del conocimiento se empleó el cuestionario nombrado; escala para medir el nivel de gestión del conocimiento, adaptado por (Véliz A., 2016). Este instrumento está definido operacionalmente en función a 30 ítems agrupados en 3 dimensiones	Creación del conocimiento	Adquisición de la información Diseminación de información Interpretación compartida	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	Ordinal
			Transferencia y almacenamiento del conocimiento	Almacenar el conocimiento Transferencia del conocimiento	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20	
			Aplicación y uso del conocimiento	Compromiso con el conocimiento Aplicación del conocimiento Innovación del conocimiento	21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Edad.....Sexo.....Tiempo de servicios.....

Condición laboral: Nombrado Contratado Área laboral.....

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo te sientes en tu Facultad. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las oraciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes.

Con respecto a cada ítem le rogamos que valore y marque con una X, según la siguiente escala de valoración:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en Desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de Acuerdo	5

-
1. Nuestras buenas ideas son enviadas a los niveles superiores para tomarlas en cuenta 1 2 3 4 5
 2. Cuando se hacen cambios en los procedimientos de mi trabajo, se me informa el motivo 1 2 3 4 5
 3. Comparado con otros grupos que conozco dentro de la empresa, me siento bien en mi grupo de trabajo 1 2 3 4 5
 4. La cantidad de trabajo que tengo que realizar es adecuada 1 2 3 4 5
 5. Cuando se realizan cambios en los sistemas o procesos, se nos brinda el entrenamiento y capacitación requerida 1 2 3 4 5
 6. Siento una gran satisfacción por el trabajo que realizo 1 2 3 4 5
 7. Creo que la calidad de servicio que brinda la empresa es excelente 1 2 3 4 5
 8. En mi grupo se puede hablar de nuevas ideas y nuevas formas de hacer las cosas 1 2 3 4 5
 9. Mi jefe nos mantiene informados de lo que ocurre en la empresa 1 2 3 4 5
 10. Me siento orgulloso de la empresa en que trabajo 1 2 3 4 5
 11. Existen suficientes personas en mi grupo para atender la cantidad de trabajo diario para brindar excelente servicio al cliente 1 2 3 4 5
 12. Existe capacitación que, ayude a conocer y adaptarse a la cultura de la empresa 1 2 3 4 5
 13. Disfruto el trabajo que hago 1 2 3 4 5
 14. Creo que el servicio que brinda mi departamento es de alta calidad 1 2 3 4 5
 15. Se brinda la oportunidad de innovar para hacer las cosas en forma diferente, asumiendo la responsabilidad necesaria 1 2 3 4 5
 16. Se me informan anticipadamente de los cambios que podrían afectar mi trabajo 1 2 3 4 5
 17. Me quedaría en la empresa si me ofrecen un trabajo similar en alguna organización con el mismo salario 1 2 3 4 5
 18. La distribución entre la cantidad de gente y el trabajo a realizar es justa 1 2 3 4 5

19. Los programas de capacitación y desarrollo están dirigidos al personal que lo requiere para el logro de los objetivos	1	2	3	4	5
20. Las responsabilidades asignadas me dan sentido de logro y me permiten realizar contribuciones importantes	1	2	3	4	5
21. Mi jefe da el ejemplo en el servicio al cliente	1	2	3	4	5
22. Se me motiva para experimentar nuevas maneras de hacer las cosas	1	2	3	4	5
23. Mi jefe está en disposición de que exprese mis ideas de cómo deben hacerse las cosas	1	2	3	4	5
24. Siento orgullo por el departamento en el que trabajo	1	2	3	4	5
25. Hay respeto en el balance entre vida personal, familiar y profesional	1	2	3	4	5
26. Se brindan suficientes cursos y entrenamiento al personal	1	2	3	4	5
27. Las responsabilidades asignadas permiten a las personas aplicar por completo sus habilidades	1	2	3	4	5
28. Se nos brinda suficiente capacitación en calidad de servicio	1	2	3	4	5
29. Mi jefe considera seriamente las sugerencias del personal y dialoga con nosotros	1	2	3	4	5

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

ITEMS						
1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo						
Dimensión 1: Creación del conocimiento		1	2	3	4	5
1	Considera usted que los directivos y/o jefes de la institución interactúan entre sí, favoreciendo la creación del conocimiento.					
2	Considera usted que en su área de trabajo siempre se captura el conocimiento no documentado (know-how) de los colaboradores.					
3	Considera usted que la institución comparte información informal y formal, frecuentemente y sin trabas.					
4	Considera usted que la institución tiene un eficiente sistema de exploración de información interna y externa.					
5	Considera usted que la información obtenida por diversas fuentes es eficientemente procesada e integrada al interior de la institución.					
6	Considera usted que la institución elabora reportes donde se informa los avances producidos en ella misma.					
7	Considera usted que la modificación e innovación de actividades laborales se basa en el uso de nuevos conocimientos y habilidades.					
8	Considera usted que el impacto que se está obteniendo con el Sistema de Gestión del Conocimiento de la institución es positivo.					
9	Considera usted que los directivos y/o jefes, normalmente están de acuerdo en cómo la nueva información afecta a la institución.					
10	Considera usted que la institución es capaz de desechar la información.					
Dimensión 2: Transferencia y almacenamiento del conocimiento						
11	Considera usted que las bases de datos de la institución proporcionan información necesaria para la ejecución de las labores.					
12	Considera usted que en la institución existen procesos para recoger propuestas y convertirlas como parte del conocimiento de ella misma.					
13	Considera usted que en la institución se puede acceder a las bases de datos y documentos físicos a través de algún tipo de red informática.					
14	Considera usted que la rotación de personal no supone una pérdida de conocimiento o habilidades importantes para la institución.					
15	Considera usted que la capacidad de crear nuevos procesos, ideas o practicas se basa en los conocimientos compartidos.					
16	Considera usted que el desempeño laboral mejora cuando se aplican nuevos conocimientos y habilidades compartidos.					
17	Considera usted que la institución realiza inversiones en la adquisición de tecnologías de la información y del conocimiento.					
18	Considera usted que los colaboradores de la institución transfieren y comparten conocimientos mutuamente.					

19	Considera usted que en la institución existen protocolos para distribuir las propuestas de los colaboradores, una vez evaluadas.					
20	Considera usted que la institución dispone de mecanismos formales que garantizan que las mejores prácticas sean compartidas.					
Dimensión 3: Aplicación y uso del conocimiento						
21	Considera usted que en el establecimiento de alianzas y redes externas con otras instituciones ayudan a fomentar el conocimiento.					
22	Considera usted que los acuerdos de cooperación con universidades y centros tecnológicos ayudan a fomentar el conocimiento.					
23	Considera usted que en la institución se ofrecen oportunidades de capacitación para mejorar las habilidades de los colaboradores.					
24	Considera usted que en la institución se hace uso de base de datos sobre patentes, informes técnicos, publicaciones científicas, etc.					
25	Considera usted que los colaboradores toman decisiones basadas en la aplicación de conocimientos previamente generados.					
26	Considera usted que los documentos digitales de la website de la institución se accesan con facilidad para su uso y aplicación.					
27	Considera usted que las sugerencias aportadas por la ciudadanía y las consultorías se incorporan en los procesos de la institución.					
28	Considera usted que los procesos son documentados a través de manuales, estándares o normas de calidad, entre otros.					
29	Considera usted que en la institución se realizan reuniones donde se informa de los últimos descubrimientos en gestión del conocimiento.					
30	Considera usted que los colaboradores dan soluciones mediante el diálogo o focus group a cuestiones que afectan a toda la institución.					

Anexo 3: Bases de datos

Creación	Transferencia y almacenamiento	Aplicación y uso	Gestión del conocimiento	Clima de renovación y cambio	Comunicación	Identidad	Equilibrio de las cargas de trabajo	Efectividad de entrenamiento	Satisfacción por el trabajo	Calidad de servicio	Compromiso Organizacional
23	22	23	68	7	10	6	7	6	7	8	51
35	33	31	99	16	16	16	12	12	16	12	100
34	35	31	100	11	13	6	6	9	8	7	60
24	23	29	76	10	10	6	7	10	5	8	56
21	30	22	73	6	6	5	10	9	8	7	51
27	22	20	69	8	11	8	9	6	8	8	58
24	24	27	75	11	15	12	11	10	11	12	82
24	23	23	70	8	7	6	6	7	8	11	53
38	35	34	107	20	17	13	14	12	12	15	103
39	40	39	118	12	9	7	7	5	9	6	55
26	26	23	75	7	11	10	10	10	10	11	69
34	33	33	100	16	20	17	17	18	15	16	119
28	25	29	82	10	7	8	7	9	8	7	56
26	23	28	77	7	12	7	5	7	8	7	53
25	20	31	76	6	11	5	4	8	6	8	48
30	25	28	83	8	7	11	4	7	9	6	52
31	40	29	100	14	20	15	16	16	12	12	105
34	37	43	114	9	7	8	7	8	7	6	52
36	31	30	97	17	22	18	17	14	19	18	125
22	24	27	73	5	14	10	7	8	7	5	56
35	27	31	93	15	19	15	13	13	14	12	101
41	36	41	118	17	20	19	14	18	17	18	123
25	28	31	84	9	11	9	8	8	6	5	56
29	31	33	93	10	11	6	7	9	7	8	58
26	27	26	79	7	10	9	6	9	7	8	56
36	37	39	112	15	18	13	15	14	15	14	104
29	34	40	103	17	24	16	14	16	16	18	121
40	34	42	116	14	18	12	16	14	16	16	106
25	28	22	75	10	9	9	6	9	8	8	59
20	24	24	68	10	10	8	8	8	10	6	60

Anexo 4: Propiedades psicométricas del instrumento

Tabla 10 *Validez y confiabilidad de las variables gestión del conocimiento y comportamiento organizacional*

Variable	Cronbach's α	McDonald's ω	Confiabilidad	Ítems
Gestión del conocimiento	0.877	0.878	Buena	30
Comportamiento organizacional	0.974	0.975	Elevada	29

La confiabilidad se determinó mediante los estadísticos Alfa de Cronbach y Omega de McDonald, obteniéndose una buena confiabilidad para la variable Gestión del conocimiento y una confiabilidad elevada para la variable comportamiento organizacional.

Anexo 5: Validación de criterio de jueces del instrumento Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO”

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área de **Gestión del talento humano** como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Miryam Griselda Lora Loza
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de Formación académica:	Obstetricia Planificación en planificación y gestión
Áreas de experiencia profesional:	Docencia, investigación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el instrumento, por juicio de expertos.
- Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a la dimensión del área según la autora.

Categoría	Calificación
ESENCIAL	3
UTIL, PERO PRESCINDIBLE	2
INNECESARIO	1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

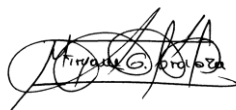
DIMENSIÓN 1: CREACIÓN DEL CONOCIMIENTO					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
1	Considera usted que los directivos y/o jefes de la institución interactúan entre sí, favoreciendo la creación del conocimiento.	3	3	3	
2	Considera usted que en su área de trabajo siempre se captura el conocimiento no documentado (know-how) de los colaboradores.	3	3	3	
3	Considera usted que la institución comparte información informal y formal, frecuentemente y sin trabas.	3	3	3	
4	Considera usted que la institución tiene un eficiente sistema de exploración de información interna y externa.	3	3	3	
5	Considera usted que la información obtenida por diversas fuentes es eficientemente procesada e integrada al interior de la institución.	3	3	3	
6	Considera usted que la institución elabora reportes donde se informa los avances producidos en ella misma.	3	3	3	
7	Considera usted que la modificación e innovación de actividades laborales se basa en el uso de nuevos conocimientos y habilidades.	3	3	3	
8	Considera usted que el impacto que se está obteniendo con el Sistema de Gestión del Conocimiento de la institución es positivo.	3	3	3	
9	Considera usted que los directivos y/o jefes, normalmente están de acuerdo en cómo la nueva información afecta a la institución.	3	3	3	
10	Considera usted que la institución es capaz de desechar la información.	3	3	3	

DIMENSIÓN 2: TRANSFERENCIA Y ALMACENAMIENTO DEL CONOCIMIENTO					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
11	Considera usted que las bases de datos de la institución proporcionan información necesaria para la ejecución de las labores.	3	3	3	

12	Considera usted que en la institución existen procesos para recoger propuestas y convertirlas como parte del conocimiento de ella misma.	3	3	3	
13	Considera usted que en la institución se puede acceder a las bases de datos y documentos físicos a través de algún tipo de red informática.	3	3	3	
14	Considera usted que la rotación de personal no supone una pérdida de conocimiento o habilidades importantes para la institución.	3	3	3	
15	Considera usted que la capacidad de crear nuevos procesos, ideas o prácticas se basa en los conocimientos compartidos.	3	3	3	
16	Considera usted que el desempeño laboral mejora cuando se aplican nuevos conocimientos y habilidades compartidos.	3	3	3	
17	Considera usted que la institución realiza inversiones en la adquisición de tecnologías de la información y del conocimiento.	3	3	3	
18	Considera usted que los colaboradores de la institución transfieren y comparten conocimientos mutuamente.	3	3	3	
19	Considera usted que en la institución existen protocolos para distribuir las propuestas de los colaboradores, una vez evaluadas.	3	3	3	
20	Considera usted que la institución dispone de mecanismos formales que garantizan que las mejores prácticas sean compartidas.	3	3	3	

DIMENSIÓN 3: APLICACIÓN Y USO DEL CONOCIMIENTO					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
21	Considera usted que en el establecimiento de alianzas y redes externas con otras instituciones ayudan a fomentar el conocimiento.	3	3	3	
22	Considera usted que los acuerdos de cooperación con universidades y centros tecnológicos ayudan a fomentar el conocimiento.	3	3	3	
23	Considera usted que en la institución se ofrecen oportunidades de capacitación para mejorar las habilidades de los colaboradores.	3	3	3	

24	Considera usted que en la institución se hace uso de base de datos sobre patentes, informes técnicos, publicaciones científicas, etc.	3	3	3	
25	Considera usted que los colaboradores toman decisiones basadas en la aplicación de conocimientos previamente generados.	3	3	3	
26	Considera usted que los documentos digitales de la website de la institución se accesan con facilidad para su uso y aplicación.	3	3	3	
27	Considera usted que las sugerencias aportadas por la ciudadanía y las consultorías se incorporan en los procesos de la institución.	3	3	3	
28	Considera usted que los procesos son documentados a través de manuales, estándares o normas de calidad, entre otros.	3	3	3	
29	Considera usted que en la institución se realizan reuniones donde se informa de los últimos descubrimientos en gestión del conocimiento.	3	3	3	
30	Considera usted que los colaboradores dan soluciones mediante el diálogo o focus group a cuestiones que afectan a toda la institución.	3	3	3	



Firma de Evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**”

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área de **Gestión del talento humano** como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

3. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Miryam Griselda Lora Loza
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de Formación académica:	Obstetricia Planificación en planificación y gestión
Áreas de experiencia profesional:	Docencia, investigación
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

4. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- c. Validar lingüísticamente el instrumento, por juicio de expertos.
- d. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a la dimensión del área según la autora.

Categoría	Calificación
ESENCIAL	3
UTIL, PERO PRESCINDIBLE	2
INNECESARIO	1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

DIMENSIÓN 1: CLIMA DE RENOVACIÓN Y CAMBIO					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
2	Cuando se hacen cambios en los procedimientos de mi trabajo, se me informa el motivo	3	3	3	
8	En mi grupo se puede hablar de nuevas ideas y nuevas formas de hacer las cosas	3	3	3	
15	Se brinda la oportunidad de innovar para hacer las cosas en forma diferente, asumiendo la responsabilidad necesaria	3	3	3	
22	Se me motiva para experimentar nuevas maneras de hacer las cosas	3	3	3	

DIMENSIÓN 2: Comunicación					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
1	Nuestras buenas ideas son enviadas a los niveles superiores para tomarlas en cuenta	3	3	3	
9	Mi jefe nos mantiene informados de lo que ocurre en la empresa	3	3	3	
16	Se me informan anticipadamente de los cambios que podrían afectar mi trabajo	3	3	3	
23	Mi jefe está en disposición de que exprese mis ideas de cómo deben hacerse las cosas				
29	Mi jefe considera seriamente las sugerencias del personal y dialoga con nosotros	3	3	3	

DIMENSIÓN 3: IDENTIDAD					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
3	Comparado con otros grupos que conozco dentro de la empresa, me siento bien en mi grupo de trabajo	3	3	3	
10	Me siento orgulloso de la empresa en que trabajo	3	3	3	

17	Me quedaría en la empresa si me ofrecen un trabajo similar en alguna organización con el mismo salario	3	3	3	
24	Siento orgullo por el departamento en el que trabajo	3	3	3	

DIMENSIÓN 4: EQUILIBRIO DE LAS CARGAS DE TRABAJO					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
4	La cantidad de trabajo que tengo que realizar es adecuada	3	3	3	
11	Existen suficientes personas en mi grupo para atender la cantidad de trabajo diario para brindar excelente servicio al cliente	3	3	3	
18	La distribución entre la cantidad de gente y el trabajo a realizar es justa	3	3	3	
27	Las responsabilidades asignadas permiten a las personas aplicar por completo sus habilidades	3	3	3	

DIMENSIÓN 5: EFECTIVIDAD DE ENTRENAMIENTO					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
5	Cuando se realizan cambios en los sistemas o procesos, se nos brinda el entrenamiento y capacitación requerida	3	3	3	
12	Existe capacitación que, ayude a conocer y adaptarse a la cultura de la empresa	3	3	3	
19	Los programas de capacitación y desarrollo están dirigidos al personal que lo requiere para el logro de los objetivos	3	3	3	
26	26. Se brindan suficientes cursos y entrenamiento al personal	3	3	3	

DIMENSIÓN 6: SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
6	Siento una gran satisfacción por el trabajo que realizo	3	3	3	
13	Disfruto el trabajo que hago	3	3	3	

20	Las responsabilidades asignadas me dan sentido de logro y me permiten realizar contribuciones importantes	3	3	3	
25	Hay respeto en el balance entre vida personal, familiar y profesional	3	3	3	

DIMENSIÓN 7: CALIDAD DE SERVICIO					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
7	Creo que la calidad de servicio que brinda la empresa es excelente	3	3	3	
14	Creo que el servicio que brinda mi departamento es de alta calidad	3	3	3	
21	Mi jefe da el ejemplo en el servicio al cliente	3	3	3	
28	Se nos brinda suficiente capacitación en calidad de servicio	3	3	3	



Firma de Evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO”

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área de **Gestión del talento humano** como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

5. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Claros Aguilar Violeta
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de Formación académica:	Administración
Áreas de experiencia profesional:	Docencia, investigación
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Trujillo
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

6. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- e. Validar lingüísticamente el instrumento, por juicio de expertos.
- f. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a la dimensión del área según la autora.

Categoría	Calificación
ESENCIAL	3
UTIL, PERO PRESCINDIBLE	2
INNECESARIO	1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

DIMENSIÓN 1: CREACIÓN DEL CONOCIMIENTO					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
1	Considera usted que los directivos y/o jefes de la institución interactúan entre sí, favoreciendo la creación del conocimiento.	3	3	3	
2	Considera usted que en su área de trabajo siempre se captura el conocimiento no documentado (know-how) de los colaboradores.	3	3	3	
3	Considera usted que la institución comparte información informal y formal, frecuentemente y sin trabas.	3	3	3	
4	Considera usted que la institución tiene un eficiente sistema de exploración de información interna y externa.	3	3	3	
5	Considera usted que la información obtenida por diversas fuentes es eficientemente procesada e integrada al interior de la institución.	3	3	3	
6	Considera usted que la institución elabora reportes donde se informa los avances producidos en ella misma.	3	3	3	
7	Considera usted que la modificación e innovación de actividades laborales se basa en el uso de nuevos conocimientos y habilidades.	3	3	3	
8	Considera usted que el impacto que se está obteniendo con el Sistema de Gestión del Conocimiento de la institución es positivo.	3	3	3	
9	Considera usted que los directivos y/o jefes, normalmente están de acuerdo en cómo la nueva información afecta a la institución.	3	3	3	
10	Considera usted que la institución es capaz de desechar la información.	3	3	3	

DIMENSIÓN 2: TRANSFERENCIA Y ALMACENAMIENTO DEL CONOCIMIENTO					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
11	Considera usted que las bases de datos de la institución proporcionan información necesaria para la ejecución de las labores.	3	3	3	

12	Considera usted que en la institución existen procesos para recoger propuestas y convertirlas como parte del conocimiento de ella misma.	3	3	3	
13	Considera usted que en la institución se puede acceder a las bases de datos y documentos físicos a través de algún tipo de red informática.	3	3	3	
14	Considera usted que la rotación de personal no supone una pérdida de conocimiento o habilidades importantes para la institución.	3	3	3	
15	Considera usted que la capacidad de crear nuevos procesos, ideas o prácticas se basa en los conocimientos compartidos.	3	3	3	
16	Considera usted que el desempeño laboral mejora cuando se aplican nuevos conocimientos y habilidades compartidos.	3	3	3	
17	Considera usted que la institución realiza inversiones en la adquisición de tecnologías de la información y del conocimiento.	3	3	3	
18	Considera usted que los colaboradores de la institución transfieren y comparten conocimientos mutuamente.	3	3	3	
19	Considera usted que en la institución existen protocolos para distribuir las propuestas de los colaboradores, una vez evaluadas.	3	3	3	
20	Considera usted que la institución dispone de mecanismos formales que garantizan que las mejores prácticas sean compartidas.	3	3	3	

DIMENSIÓN 3: APLICACIÓN Y USO DEL CONOCIMIENTO					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
21	Considera usted que en el establecimiento de alianzas y redes externas con otras instituciones ayudan a fomentar el conocimiento.	3	3	3	
22	Considera usted que los acuerdos de cooperación con universidades y centros tecnológicos ayudan a fomentar el conocimiento.	3	3	3	
23	Considera usted que en la institución se ofrecen oportunidades de capacitación para mejorar las habilidades de los colaboradores.	3	3	3	

24	Considera usted que en la institución se hace uso de base de datos sobre patentes, informes técnicos, publicaciones científicas, etc.	3	3	3	
25	Considera usted que los colaboradores toman decisiones basadas en la aplicación de conocimientos previamente generados.	3	3	3	
26	Considera usted que los documentos digitales de la website de la institución se accesan con facilidad para su uso y aplicación.	3	3	3	
27	Considera usted que las sugerencias aportadas por la ciudadanía y las consultorías se incorporan en los procesos de la institución.	3	3	3	
28	Considera usted que los procesos son documentados a través de manuales, estándares o normas de calidad, entre otros.	3	3	3	
29	Considera usted que en la institución se realizan reuniones donde se informa de los últimos descubrimientos en gestión del conocimiento.	3	3	3	
30	Considera usted que los colaboradores dan soluciones mediante el diálogo o focus group a cuestiones que afectan a toda la institución.	3	3	3	

Helvécio

Firma de Evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**”

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área de **Gestión del talento humano** como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

7. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Claros Aguilar Violeta
Grado profesional:	Maestría (<input type="checkbox"/>) Doctor (<input checked="" type="checkbox"/>)
Área de Formación académica:	Administración
Áreas de experiencia profesional:	Docencia, investigación
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Trujillo
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

8. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- g. Validar lingüísticamente el instrumento, por juicio de expertos.
- h. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a la dimensión del área según la autora.

Categoría	Calificación
ESENCIAL	3
UTIL, PERO PRESCINDIBLE	2
INNECESARIO	1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

DIMENSIÓN 1: CLIMA DE RENOVACIÓN Y CAMBIO					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
2	Cuando se hacen cambios en los procedimientos de mi trabajo, se me informa el motivo	3	3	3	
8	En mi grupo se puede hablar de nuevas ideas y nuevas formas de hacer las cosas	3	3	3	
15	Se brinda la oportunidad de innovar para hacer las cosas en forma diferente, asumiendo la responsabilidad necesaria	3	3	3	
22	Se me motiva para experimentar nuevas maneras de hacer las cosas	3	3	3	

DIMENSIÓN 2: Comunicación					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
1	Nuestras buenas ideas son enviadas a los niveles superiores para tomarlas en cuenta	3	3	3	
9	Mi jefe nos mantiene informados de lo que ocurre en la empresa	3	3	3	
16	Se me informan anticipadamente de los cambios que podrían afectar mi trabajo	3	3	3	
23	Mi jefe está en disposición de que exprese mis ideas de cómo deben hacerse las cosas				
29	Mi jefe considera seriamente las sugerencias del personal y dialoga con nosotros	3	3	3	

DIMENSIÓN 3: IDENTIDAD					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
3	Comparado con otros grupos que conozco dentro de la empresa, me siento bien en mi grupo de trabajo	3	3	3	
10	Me siento orgulloso de la empresa en que trabajo	3	3	3	

17	Me quedaría en la empresa si me ofrecen un trabajo similar en alguna organización con el mismo salario	3	3	3	
24	Siento orgullo por el departamento en el que trabajo	3	3	3	

DIMENSIÓN 4: EQUILIBRIO DE LAS CARGAS DE TRABAJO					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
4	La cantidad de trabajo que tengo que realizar es adecuada	3	3	3	
11	Existen suficientes personas en mi grupo para atender la cantidad de trabajo diario para brindar excelente servicio al cliente	3	3	3	
18	La distribución entre la cantidad de gente y el trabajo a realizar es justa	3	3	3	
27	Las responsabilidades asignadas permiten a las personas aplicar por completo sus habilidades	3	3	3	

DIMENSIÓN 5: EFECTIVIDAD DE ENTRENAMIENTO					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
5	Cuando se realizan cambios en los sistemas o procesos, se nos brinda el entrenamiento y capacitación requerida	3	3	3	
12	Existe capacitación que, ayude a conocer y adaptarse a la cultura de la empresa	3	3	3	
19	Los programas de capacitación y desarrollo están dirigidos al personal que lo requiere para el logro de los objetivos	3	3	3	
26	26. Se brindan suficientes cursos y entrenamiento al personal	3	3	3	

DIMENSIÓN 6: SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
6	Siento una gran satisfacción por el trabajo que realizo	3	3	3	
13	Disfruto el trabajo que hago	3	3	3	

20	Las responsabilidades asignadas me dan sentido de logro y me permiten realizar contribuciones importantes	3	3	3	
25	Hay respeto en el balance entre vida personal, familiar y profesional	3	3	3	

DIMENSIÓN 7: CALIDAD DE SERVICIO					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
7	Creo que la calidad de servicio que brinda la empresa es excelente	3	3	3	
14	Creo que el servicio que brinda mi departamento es de alta calidad	3	3	3	
21	Mi jefe da el ejemplo en el servicio al cliente	3	3	3	
28	Se nos brinda suficiente capacitación en calidad de servicio	3	3	3	

Melvin Flores

Firma de Evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **“GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO”**

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área de **Gestión del talento humano** como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

9. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Jorge Antonio Hernández Vela
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de Formación académica:	Psicología Gestión de los servicios de la Salud
Áreas de experiencia profesional:	Clínica, social comunitaria, organizacional
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

10. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- i. Validar lingüísticamente el instrumento, por juicio de expertos.
- j. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a la dimensión del área según la autora.

Categoría	Calificación
ESENCIAL	3
UTIL, PERO PRESCINDIBLE	2
INNECESARIO	1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

DIMENSIÓN 1: CREACIÓN DEL CONOCIMIENTO					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
1	Considera usted que los directivos y/o jefes de la institución interactúan entre sí, favoreciendo la creación del conocimiento.	3	3	3	
2	Considera usted que en su área de trabajo siempre se captura el conocimiento no documentado (know-how) de los colaboradores.	3	3	3	
3	Considera usted que la institución comparte información informal y formal, frecuentemente y sin trabas.	3	3	3	
4	Considera usted que la institución tiene un eficiente sistema de exploración de información interna y externa.	3	3	3	
5	Considera usted que la información obtenida por diversas fuentes es eficientemente procesada e integrada al interior de la institución.	3	3	3	
6	Considera usted que la institución elabora reportes donde se informa los avances producidos en ella misma.	3	3	3	
7	Considera usted que la modificación e innovación de actividades laborales se basa en el uso de nuevos conocimientos y habilidades.	3	3	3	
8	Considera usted que el impacto que se está obteniendo con el Sistema de Gestión del Conocimiento de la institución es positivo.	3	3	3	
9	Considera usted que los directivos y/o jefes, normalmente están de acuerdo en cómo la nueva información afecta a la institución.	3	3	3	
10	Considera usted que la institución es capaz de desechar la información.	3	3	3	

DIMENSIÓN 2: TRANSFERENCIA Y ALMACENAMIENTO DEL CONOCIMIENTO					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
11	Considera usted que las bases de datos de la institución proporcionan información necesaria para la ejecución de las labores.	3	3	3	

12	Considera usted que en la institución existen procesos para recoger propuestas y convertirlas como parte del conocimiento de ella misma.	3	3	3	
13	Considera usted que en la institución se puede acceder a las bases de datos y documentos físicos a través de algún tipo de red informática.	3	3	3	
14	Considera usted que la rotación de personal no supone una pérdida de conocimiento o habilidades importantes para la institución.	3	3	3	
15	Considera usted que la capacidad de crear nuevos procesos, ideas o practicas se basa en los conocimientos compartidos.	3	3	3	
16	Considera usted que el desempeño laboral mejora cuando se aplican nuevos conocimientos y habilidades compartidos.	3	3	3	
17	Considera usted que la institución realiza inversiones en la adquisición de tecnologías de la información y del conocimiento.	3	3	3	
18	Considera usted que los colaboradores de la institución transfieren y comparten conocimientos mutuamente.	3	3	3	
19	Considera usted que en la institución existen protocolos para distribuir las propuestas de los colaboradores, una vez evaluadas.	3	3	3	
20	Considera usted que la institución dispone de mecanismos formales que garantizan que las mejores prácticas sean compartidas.	3	3	3	

DIMENSIÓN 3: APLICACIÓN Y USO DEL CONOCIMIENTO					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
21	Considera usted que en el establecimiento de alianzas y redes externas con otras instituciones ayudan a fomentar el conocimiento.	3	3	3	
22	Considera usted que los acuerdos de cooperación con universidades y centros tecnológicos ayudan a fomentar el conocimiento.	3	3	3	
23	Considera usted que en la institución se ofrecen oportunidades de capacitación para mejorar las habilidades de los colaboradores.	3	3	3	

24	Considera usted que en la institución se hace uso de base de datos sobre patentes, informes técnicos, publicaciones científicas, etc.	3	3	3	
25	Considera usted que los colaboradores toman decisiones basadas en la aplicación de conocimientos previamente generados.	3	3	3	
26	Considera usted que los documentos digitales de la website de la institución se accesan con facilidad para su uso y aplicación.	3	3	3	
27	Considera usted que las sugerencias aportadas por la ciudadanía y las consultorías se incorporan en los procesos de la institución.	3	3	3	
28	Considera usted que los procesos son documentados a través de manuales, estándares o normas de calidad, entre otros.	3	3	3	
29	Considera usted que en la institución se realizan reuniones donde se informa de los últimos descubrimientos en gestión del conocimiento.	3	3	3	
30	Considera usted que los colaboradores dan soluciones mediante el diálogo o focus group a cuestiones que afectan a toda la institución.	3	3	3	



 (FIRMA)

 DNI: 44424034

Firma de Evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**”

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área de **Gestión del talento humano** como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

11. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Jorge Antonio Hernández Vela
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de Formación académica:	Psicología Gestión de los servicios de la Salud
Áreas de experiencia profesional:	Clínica, social comunitaria, organizacional
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

12. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- k. Validar lingüísticamente el instrumento, por juicio de expertos.
- l. Juzgar la pertinencia de los ítems de acuerdo a la dimensión del área según la autora.

Categoría	Calificación
ESENCIAL	3
UTIL, PERO PRESCINDIBLE	2
INNECESARIO	1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

DIMENSIÓN 1: CLIMA DE RENOVACIÓN Y CAMBIO					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
2	Cuando se hacen cambios en los procedimientos de mi trabajo, se me informa el motivo	3	3	3	
8	En mi grupo se puede hablar de nuevas ideas y nuevas formas de hacer las cosas	3	3	3	
15	Se brinda la oportunidad de innovar para hacer las cosas en forma diferente, asumiendo la responsabilidad necesaria	3	3	3	
22	Se me motiva para experimentar nuevas maneras de hacer las cosas	3	3	3	

DIMENSIÓN 2: Comunicación					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
1	Nuestras buenas ideas son enviadas a los niveles superiores para tomarlas en cuenta	3	3	3	
9	Mi jefe nos mantiene informados de lo que ocurre en la empresa	3	3	3	
16	Se me informan anticipadamente de los cambios que podrían afectar mi trabajo	3	3	3	
23	Mi jefe está en disposición de que exprese mis ideas de cómo deben hacerse las cosas				
29	Mi jefe considera seriamente las sugerencias del personal y dialoga con nosotros	3	3	3	

DIMENSIÓN 3: IDENTIDAD					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
3	Comparado con otros grupos que conozco dentro de la empresa, me siento bien en mi grupo de trabajo	3	3	3	
10	Me siento orgulloso de la empresa en que trabajo	3	3	3	

17	Me quedaría en la empresa si me ofrecen un trabajo similar en alguna organización con el mismo salario	3	3	3	
24	Siento orgullo por el departamento en el que trabajo	3	3	3	

DIMENSIÓN 4: EQUILIBRIO DE LAS CARGAS DE TRABAJO					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
4	La cantidad de trabajo que tengo que realizar es adecuada	3	3	3	
11	Existen suficientes personas en mi grupo para atender la cantidad de trabajo diario para brindar excelente servicio al cliente	3	3	3	
18	La distribución entre la cantidad de gente y el trabajo a realizar es justa	3	3	3	
27	Las responsabilidades asignadas permiten a las personas aplicar por completo sus habilidades	3	3	3	

DIMENSIÓN 5: EFECTIVIDAD DE ENTRENAMIENTO					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
5	Cuando se realizan cambios en los sistemas o procesos, se nos brinda el entrenamiento y capacitación requerida	3	3	3	
12	Existe capacitación que, ayude a conocer y adaptarse a la cultura de la empresa	3	3	3	
19	Los programas de capacitación y desarrollo están dirigidos al personal que lo requiere para el logro de los objetivos	3	3	3	
26	26. Se brindan suficientes cursos y entrenamiento al personal	3	3	3	

DIMENSIÓN 6: SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
6	Siento una gran satisfacción por el trabajo que realizo	3	3	3	
13	Disfruto el trabajo que hago	3	3	3	

20	Las responsabilidades asignadas me dan sentido de logro y me permiten realizar contribuciones importantes	3	3	3	
25	Hay respeto en el balance entre vida personal, familiar y profesional	3	3	3	

DIMENSIÓN 7: CALIDAD DE SERVICIO					
INDICADOR	Ítem	Esencial	Útil pero prescindible	Innecesario	Observaciones/ Recomendaciones
7	Creo que la calidad de servicio que brinda la empresa es excelente	3	3	3	
14	Creo que el servicio que brinda mi departamento es de alta calidad	3	3	3	
21	Mi jefe da el ejemplo en el servicio al cliente	3	3	3	
28	Se nos brinda suficiente capacitación en calidad de servicio	3	3	3	



 (FIRMA)

 DNI: 44424034

Firma de Evaluador

Anexo 6: AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
ADESCOM RJ ABOGADOS EIRL	20438620223
Nombre del Titular o Representante legal: JOAQUIN FRANCISCO RODRIGUEZ CASTILLO	
Nombres y Apellidos JOAQUIN FRANCISCO RODRIGUEZ CASTILLO	DNI: 17837412

Consentimiento:


De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Relación entre comportamiento organizacional y gestión del conocimiento de los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021	
Nombre del Programa Académico: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
Autor: Nombres y Apellidos Marlon Jhoan Calderón Martínez	DNI: 45654499

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Trujillo, 17 de octubre del 2021

Firma:

ADESCOM RJ ABOGADOS E.I.R.L.

Joaquin F. Rodriguez Castillo
GERENTE
Firma Representante Legal
DNI: 17837412

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “f” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Trujillo, 14 de setiembre de 2021

OFICIO N°348-2021-VI-UCV

Señor:

Dr. Manuel Pacheco Zeballos
Director de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo
Presente.-

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y a la vez hacerle llegar el formato de **AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN**, que deberán utilizar los estudiantes para el desarrollo de sus investigaciones en caso se requiera incorporar el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

Dr. Jorge A. Salas Ruiz
Vicerrector de Investigación



Anexo 7

MATRIZ DE CONSISTENCIA: Relación entre comportamiento organizacional y gestión del conocimiento de los trabajadores de un estudio de Abogados de Trujillo, año 2021

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PROBLEMA GENERAL	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INSTRUMENTO	DISEÑO
Comportamiento organizacional	Clima de renovación y cambio	Innovación, creatividad, motivación y disposición para el cambio.	¿Cómo se relaciona el comportamiento organizacional y la gestión del conocimiento de los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021?	¿Cuál es el nivel de comportamiento organizacional de los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021?	Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la gestión del conocimiento de los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021	Identificar el nivel de comportamiento organizacional de los trabajadores de un estudio de Abogados Trujillo, año 2021	Cuestionario de comportamiento organizacional (Soto, 2020)	Tipo Aplicado (Sánchez & Reyes, 2015) Diseño Descriptivo correlacional (Hernández y Mendoza, 2018) Población y muestra La Población está conformada por 30 trabajadores de un estudio de abogados Se utilizó a toda la población por lo que no se requiere muestra
	Comunicación	Dialogo horizontal y vertical.						
	Identidad	Orgullo de pertenencia, compromiso institucional.						
	Equilibrio de las cargas de trabajo	Distribución de las tareas, cantidad de tareas y de personal.						
	Efectividad de entrenamiento	Cursos y entrenamiento de capacitación.						
	Satisfacción por el trabajo	Disfrute laboral, logros y responsabilidades.						
	Calidad de servicio	Capacitación para la atención, buena disposición y ánimo.						
Gestión del conocimiento	Creación del conocimiento	Adquisición de la información Diseminación de información Interpretación compartida					Cuestionario de gestión del conocimiento (Veliz, 2016)	

Transferencia y almacenamiento del conocimiento	a Almacenar el conocimiento Transferencia del conocimiento	de Abogados de Trujillo, año 2021?	s de Trujillo, año 2021
Aplicación y uso del conocimiento	Compromiso con el conocimiento Aplicación del conocimiento Innovación del conocimiento	¿Cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y la transferencia y almacenamiento del conocimiento de los trabajadores de un estudio de Abogados de Trujillo, año 2021?	Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la transferencia y almacenamiento del conocimiento de los trabajadores de un estudio de Abogados de Trujillo, año 2021
		¿Cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y la aplicación y uso del conocimiento de los trabajadores de un estudio de Abogados de Trujillo, año 2021?	Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la aplicación y uso del conocimiento de los trabajadores de un estudio de Abogados de Trujillo, año 2021
