



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en una
empresa distribuidora de electricidad, Guayaquil 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Plúas Plaza, Melectzy Melissa (orcid.org/0000-0001-6313-5699)

ASESOR:

Dr. Salazar Salazar, Elmer Bagner (orcid.org/0000-0002-8889-9676)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios; a mis hijos que están en el cielo Alexandre, Ariadna y José; a mi Hija Aitana; a mis padres Tobías y Mariana; a mi abuela amada Irene y familia; quienes son mi razón de seguir adelante día a día.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, quien es el motor y el que guía los pasos de cada uno de nosotros; a mis hijos que están en el cielo, que me han demostrado lo fuerte que puedo llegar a ser; a mi Hija Aitana, quien me cambio la vida para siempre y por quien aspiro cada día a ser mejor; a mis padres y abuela, quienes han sido mi apoyo en cada paso con sus bendiciones y aliento para no rendirme. A todos ellos se los agradezco de todo corazón, porque me han dado motivos para llegar hasta donde estoy.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 1. Gestión de conocimientos.....	20
Tabla 2. Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Gestión de conocimientos logrados de la muestra de estudio.....	21
Tabla 3. Efectividad organizacional	23
Tabla 4. Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Efectividad organizacional logrados de la muestra de estudio	24
Tabla 5. Relación entre la dimensión Conocimiento tácito y la variable Efectividad organizacional	25
Tabla 6. Relación entre la dimensión Conocimiento explícito y la variable Efectividad organizacional.....	26
Tabla 7. Relación entre la dimensión Conocimiento individual y la variable Efectividad organizacional.....	27
Tabla 8. Relación entre la dimensión Conocimiento interno y la variable Efectividad organizacional	28
Tabla 9. Relación entre la dimensión Conocimiento externo y la variable Efectividad organizacional	29
Tabla 10. Relación entre Gestión de conocimientos y Efectividad organizacional	30

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Diseño correlacional	14
Figura 2. Gestión de conocimientos	20
Figura 3. Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Gestión de conocimientos logrados de la muestra de estudio.....	22
Figura 4. Efectividad organizacional.....	23
Figura 5. Resultados por dimensiones correspondientes a la variable Efectividad organizacional logrados de la muestra de estudio	24

Resumen

El presente estudio sostuvo como finalidad determinar la relación entre la gestión de conocimientos y la efectividad organizacional en una empresa distribuidora de electricidad, Guayaquil. Por ende, la investigación corresponde a una de tipo básica, correlacional, transversal y de diseño no experimental. La población estuvo constituida por 150 colaboradores de una empresa de electricidad, en donde a través de un muestreo probabilístico aleatorio simple se obtuvo una muestra de 108 trabajadores para llevar a cabo la investigación. Como técnica de recolección de información se consideró a la encuesta y como instrumento a un cuestionario debidamente estructurado. Los resultados evidenciaron que el 84% de sus colaboradores evidenciaron una baja gestión de conocimientos y una baja efectividad organizacional, a través de un análisis inferencial a los datos, se obtuvo por la prueba estadística de correlación de Spearman, un $\rho = 0.765$ que pone en evidencia que entre las variables se da una relación alta y positiva, además se obtuvo una significancia de $p = 0.000$ ($p < 0.01$) lo que evidencia que dicha relación identificada es altamente significativa. De tal manera se llegó a la conclusión que la gestión de conocimientos se relaciona significativamente con la efectividad organizacional en una empresa distribuidora de electricidad en Guayaquil.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, efectividad organizacional, correlación

Abstract

The purpose of this study was to determine the relationship between knowledge management and organizational effectiveness in an electricity distribution company, Guayaquil. Therefore, the research corresponds to a basic, correlational, cross-sectional type and non-experimental design. The population consisted of 150 employees of an electricity company, where through a simple random probabilistic sampling, a sample of 108 workers was obtained to carry out the investigation. The survey was considered as an information collection technique and a duly structured questionnaire as an instrument. The results showed that 84% of their collaborators showed low knowledge management and low organizational effectiveness, through an inferential analysis of the data, obtained by Spearman's statistical correlation test, a $\rho = 0.765$ that puts in evidence that there is a high and positive relationship between the variables, in addition, a significance of $p=0.000$ ($p<0.01$) was obtained, which shows that said identified relationship is highly significant. In this way, it was concluded that knowledge management is significantly related to organizational effectiveness in an electricity distribution company in Guayaquil.

Keywords: Knowledge management, organizational effectiveness, correlation



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SALAZAR SALAZAR ELMER BAGNER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en una empresa distribuidora de electricidad, Guayaquil 2022.", cuyo autor es PLUAS PLAZA MELEXTZY MELISSA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 01 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SALAZAR SALAZAR ELMER BAGNER DNI: 16786640 ORCID 0000-0002-8889-9676	Firmado digitalmente por: SSALAZAREB el 07-08- 2022 16:51:19

Código documento Trilce: TRI - 0386218