



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión del conocimiento y desempeño laboral de los  
colaboradores del centro de empleo Libertad 2020 - 2021**

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

**AUTOR:**

Paredes Montenegro, Jahir Joshua ([orcid.org/0000-0003-1939-3871](https://orcid.org/0000-0003-1939-3871))

**ASESOR:**

Dr. Chávez Epiquen, Abdías ([orcid.org/0000-0001-5589-5217](https://orcid.org/0000-0001-5589-5217))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TRUJILLO - PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico a Dios, por ser la parte inspiradora y bendiciéndome para poder llegar a concluir este trabajo de investigación.

A mi madre y hermanos, por su amor, paciencia, trabajo y sacrificio que han tenido todo este tiempo, para convertirnos en el orgullo de nuestros padres.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a mis asesores del curso por el buen desempeño que han tenido además de la buena guía y orientación prestada con la paciencia apropiada conmigo, por sus aportaciones en su conocimiento mismo para elaborar con éxito este trabajo.

Agradecer al equipo de trabajo por el apoyo para terminar satisfactoriamente este proyecto.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA .....	28
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	28
3.2 Variables y Operacionalización.....	28
3.3 Población, muestra y muestreo.....	31
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
IV. RESULTADOS.....	34
V. DISCUSIÓN.....	52
VI. CONCLUSIONES .....	55
VII. RECOMENDACIONES .....	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA .....	57
ANEXOS.....	59

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable Creación del Conocimiento .....	34
Tabla 2. Dimensión 1 – Creación del Conocimiento .....	35
Tabla 3. Dimensión 2 - Transferencia y almacenamiento del conocimiento.....	36
Tabla 4. Dimensión 3 – Aplicación y uso del conocimiento .....	37
Tabla 5. Variable de Desempeño laboral .....	38
Tabla 6. Dimensión 1 – Flexibilidad y compromiso institucional .....	39
Tabla 7. Dimensión 2 – Transparencia.....	40
Tabla 8. Dimensión – Planificación y gestión .....	41
Tabla 9. Dimensión – Liderazgo.....	42
Tabla 10. Dimensión – Trabajo en equipo.....	43
Tabla 11. Dimensión – Competencias técnicas.....	44
Tabla 12. Correlación gestión del conocimiento y desempeño laboral.....	45
Tabla 13. Correlación de la Creación de conocimiento y desempeño laboral. ....	47
Tabla 14. Correlación de la gestión del conocimiento y trabajo en equipo.....	49
Tabla 15. Correlación de la gestión del conocimiento, planificación y gestión.....	50

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Variable gestión del conocimiento – Fuente: Tabla N° 1 .....	34
Gráfico 2. Dimensión Creación del conocimiento – Fuente: Tabla N°2.....	35
Gráfico 3. Dimensión Creación del conocimiento – Fuente: Tabla N°3.....	36
Gráfico 4. Aplicación y uso del conocimiento – Fuente: Tabla N°4 .....	37
Gráfico 5. Variable Desempeño laboral – Fuente: Tabla N°5.....	38
Grafica 6. Dimensión flexibilidad y compromiso institucional – Fuente tabla N° 6.....	39
Grafico 7. Dimensión de transparencia – Fuente: Tabla N° 7 .....	40
Grafica 8. Aplicación y gestión – Fuente tabla N° 8 .....	41
Gráfico 9. Transparencia – Fuente: Tabla N° 9.....	42
Gráfico 10. Liderazgo – Fuente: Tabla N° 10.....	43
Grafico 11. Competencias Técnicas – Fuente: Tabla N° 11.....	44

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que hay entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Empleo en el año 2020- 2021 que, constituido por 50 colaboradores administrativos, la muestra censal considero es de 50 colaboradores, en los cuales se ha empleado las variables: gestión del Conocimiento y Desempeño Laboral.

El método empleado para esta investigación fue el hipotético – deductivo. De diseño no experimental de nivel correlacional de corte transaccional, también se recogió información en un periodo específico y se desarrolló al poner en práctica el instrumento: cuestionario de gestión del conocimiento según la escala de Likert (nunca, casi nunca, indiferente, casi siempre, siempre). Donde se evidencio que, el 65% de los colaboradores dedican un tiempo a la gestión del conocimiento y 64% tiene un buen desempeño laboral. La correlación entre variables con rho de Spearman, se obtiene el coeficiente de 0,290 que indica que si existe relación positiva directa débil entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Empleo en el año 2020 – 2021.

**Palabras clave:** gestión del conocimiento, desempeño laboral, creación del conocimiento.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to determine the relationship between knowledge management and the work performance of the collaborators of the Employment Center in the year 2020-2021, which is made up of 50 administrative collaborators, the census sample considered is 50 collaborators, in which the following variables were used: knowledge management and work performance.

The method used for this research was the hypothetical - deductive. Of non-experimental design of correlational level of transactional cut, information was also collected in a specific period and was developed by putting into practice the instrument: knowledge management questionnaire according to the Likert scale (never, almost never, indifferent, almost always, always). It was found that 65% of the collaborators dedicate some time to knowledge management and 64% have a good work performance. The correlation between variables with Spearman's rho, the coefficient of 0.290 was obtained, which indicates that there is a weak direct positive relationship between knowledge management and the work performance of the employees of the Employment Center in 2020 - 2021.

Keywords: knowledge management, job performance, knowledge.



## I. INTRODUCCIÓN

En esta era moderna en la que se enfrentan importantes cambios económicos, tecnológicos y culturales debido a la pandemia provocada por esta globalización cambiante, la incertidumbre que conlleva hace que las organizaciones públicas y privadas se motiven a innovar para transformar sus organizaciones donde el aprendizaje se convierte en el eje principal de cambio. Por lo tanto, las organizaciones pueden aumentar sus habilidades y destrezas de la mejor manera con la ayuda de sus socios o consultores, brindándoles la oportunidad de asumir nuevos desafíos, estrategias para capacitar a los mejores talentos humanos para enfrentar incertidumbres, esta estrategia brinda aprendizajes o gestión del conocimiento para maximizar el desempeño laboral de los consultores.

Toda institución pública como privada tienen el mismo objetivo fundamental para obtener el mayor rendimiento de sus colaboradores o consultores con el uso adecuado de todas sus habilidades y estrategias disponibles para estar a la defensiva al cumplir los objetivos propuestos por las organizaciones. Por lo tanto, tenemos claro que la gestión del conocimiento y el desempeño laboral es una manera adecuada de transmitir la información para evaluar de manera adecuada y oportuna a los colaboradores dentro de las instituciones, estas variables buscan compromiso, flexibilidad, almacenamiento, desarrollo del trabajo en equipo para lograr los objetivos. Este entrelazo de las variables se espera que los colaboradores deben tener la cuenta los conocimientos teóricos o práctico para realizar sus actividades de manera eficiente para que las instituciones puedan hacer una mejora continua en todos sus procesos con la finalidad de crecer organizacionalmente.

Mediante Ley N.º 27711 Ley del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, del 30 de abril del 2002 se determina las nuevas competencias, atribuciones estructura y funciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y se crea las Direcciones Regionales de Trabajo y Promoción del Empleo, como órganos desconcentrados del Ministerio de Trabajo en cada una de las regiones.

Posteriormente, en el marco de la Ley de Bases de la Descentralización, Ley N.º 27783, se dio el proceso de transferencia de funciones y competencias sectoriales a los Gobiernos Regionales; luego, con Resolución Ministerial N.º 090-2008-TR, de fecha 31 de marzo del 2008, se da por culminado el proceso de transferencia de funciones y competencias sectoriales en materia de trabajo y promoción del Empleo al Gobierno Regional La Libertad, quedando acreditado para el ejercicio de las mismas y con ello, la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, pasó a depender administrativa y presupuestalmente del Gobierno Regional La Libertad.

Finalmente, mediante Ordenanza Regional N.º 030-2007 y Ordenanza Regional 023-2008, que aprueban la modificación de la estructura orgánica del Gobierno Regional La Libertad, se le otorga la denominación de Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, como Órgano de Línea del Gobierno Regional La Libertad, toda vez que la Gerencia Regional de Desarrollo Social haya sido suprimida.

El centro de empleo de la libertad fue creado como una estrategia para satisfacer las necesidades de información y fuerza laboral de los solicitantes de empleo, empresarios, estudiantes, jóvenes, empresas e inmigrantes. Con la finalidad de la inserción laboral mejora de la empleabilidad y el desarrollo de emprendimientos sostenibles teniendo los servicios de acercamiento empresarial, bolsa de trabajo (regular y personas con discapacidad), asesoría en la búsqueda de empleo,

orientación al migrante, orientación vocacional e información ocupacional.

A raíz de la pandemia en el centro de empleo de la libertad se ha tenido que cambiar en el trabajo presencial a retomo teniendo un problema en el desempeño laboral de los consultores se percibe un deficiente desempeño con eso hace que los objetivos de la institución no se llegan a cumplir generando desconfianzas de los compañeros y jefes de trabajo.

Este problema de desempeño laboral en el centro de empleo de la Libertad como se detalla en la investigación, en donde se detalla la relación de la gestión del conocimiento y el desempeño laboral esto permite cumplir los objetivos, cumpliendo eficaz todos los servicios que se brindan al público.

Para conocer y mejorar este problema se realizará la investigación en el centro de empleo de la libertad, esto permitirá identificar los principales problemas que generan un bajo rendimiento en el desempeño laboral y proponer un plan donde la gestión del conocimiento ayudara a mejorar el desempeño laboral con estrategias para potenciar a los consultores de la institución.

Para la presenta trabajo de investigación se formuló como problema general ¿De qué manera la gestión del conocimiento se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del centro de empleo de la Libertad 2020- 2021? Y como problemas específicos encontramos:

- ❖ ¿Qué relación existe entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores del centro de empleo de la libertad 2020-201?

- ❖ ¿Qué nivel de relación existe entre gestión del conocimiento y transparencia de los colaboradores del centro de empleo de la libertad 2020-2021?
- ❖ ¿Cómo es la relación entre gestión del conocimiento y planificación con gestión de los consultores del centro de empleo de la libertad 2020-2021?

Respecto a la justificación del presente trabajo de investigación resaltaremos sus 4 conveniencias en este tiempo y espacio, desde el primer punto de vista teórica se realiza con el fin de dar conocimiento a la gerencia de trabajo sobre el uso de la gestión de conocimiento y la responsabilidad social empresarial, los resultados en esta investigación se podrán sistematizarse como una propuesta para que sea incorporado en la gerencia de trabajo, ya que se estaría demostrando que el uso de la gestión del conocimiento mejorara el desempeño laboral de los consultores. Por el lado practico el trabajo se realiza con la finalidad de mejorar la productividad de los consultores de la gerencia de trabajo con el apoyo de la gestión de conocimiento y desempeño laboral. En lo social (laboral) tuvo una trascendencia que utiliza la técnica de gestión del conocimiento y su relación con el desempeño laboral con los colaboradores del centro de empleo, quienes a través de la pandemia debieron innovar con atención al público y los servicios brindados a los usuarios para mejorar la calidad cuidando la adquisición de nuevos conocimientos que contribuyen a un mejor apoyo a los ciudadanos o usuarios en la Libertad. La parte metodológica del trabajo se orienta al desarrollo de la gestión del conocimiento y desempeño laboral se pueda tomar como base para futuros trabajos similares que ayuden a la solución de la problemática de las empresas de semejantes características.

Asimismo, se planteó como Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en el Centro de Empelo de la Libertad 2020-2021; y como objetivos específicos:

- Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la flexibilidad, el compromiso laboral de los colaboradores del centro de empleo de la Libertad.

- Determinar la relación que existe entre la variable gestión del conocimiento y la eficiencia laboral de la variable desempeño laboral de los colaboradores del centro del empleo de la Libertad.
- Determinar cómo impacta el almacenamiento y transferencia de conocimientos en el desempeño de los colaboradores del centro de empleo de la libertad.

Como hipótesis general se plantea que: Existe relación directa entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores del centro de empleo de la libertad 2020-2021 y como hipótesis específicas tenemos:

- La relación es directa entre la creación del conocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de empleo de la Libertad 2020-2021.
- Existe relación significativa entre la dimensión gestión del conocimiento y el trabajo en equipo de los colaboradores del centro de empleo de la Libertad 2020-2021
- La relación es directa entre gestión del conocimiento y la planificación y gestión los colaboradores del centro de empleo de la Libertad 2020-2021

## II. MARCO TEÓRICO

Se encontró el artículo científico de Medina (2021) en su artículo: Evaluación de la gestión del conocimiento en un centro logístico nacional Cuba. Trabajo desarrollado en la Universidad de Matanzas Cuba; las principales conclusiones que llegó el investigado son: La evaluación de la GC asegura la calidad, teniéndola como herramienta útil para desarrollar estrategias como la identificación y caracterización del conocimiento organizacional, su uso, de brechas y duplicaciones dentro de las instituciones. Las metodologías actuales de la auditoría de la GC incluyen un cuestionario como método común de recopilación de datos dentro en las instituciones incorporadas. En el cuestionario propuesto en el estudio se tomaron en cuenta 38 ítems, asegurando que existe una adecuada relación entre las preguntas y procesos evaluados la GC, así.

como la presencia de importantes variables identificadas por Y. E. Medina Nogueira (2018). Se determinó que la organización tiene prácticas aceptables de GC con un valor de 4,18. Los principales canales de adquisición de conocimiento son los cursos de posgrado, intercambio de información vía e-mail, reuniones de trabajo.

Se reconoce la existencia y utilidad de normativas, manuales y bases de datos que apoyan las operaciones de la organización. Por el contrario, los medios por los que se pone a disposición el conocimiento generado por la entidad en los distintos procesos corporativos son las reuniones de negocios, la investigación aplicada dentro de la empresa y el intercambio de información a través de correo electrónico

García (2019) en su tesis para obtener el grado de maestro en dirección y gestión de proyectos de ingeniería: Gestión del conocimiento y eficiente – México. Trabajo desarrollado en el Centro de Tecnología Avanzada (CIATEQ); las principales conclusiones que llegó el investigado son: Si bien la gestión del conocimiento tiene implicaciones para la efectividad de los proyectos, al implementar un enfoque estandarizado para la gestión de proyectos, es importante considerar que existen riesgos, como la gestión del conocimiento y los efectos de su

articulación, principalmente a través de pérdidas o fugas similares. , nos lleva a dejar abiertas las direcciones de investigación, relacionadas con la protección del conocimiento epistemológico en las empresas de desarrollo de máquinas. Con base en la investigación realizada, se puede suponer que este tipo de trabajo podría tener sentido en pequeñas y medianas empresas especializadas en el desarrollo de maquinaria para la industria del embalaje y cartón.

Zapata (2018) en su tesis para obtener el grado de maestro en la gestión de la información: Un modelo para la gestión del conocimiento organizacional como parte de un sistema de gestión de calidad en una organización sin fines de lucro en Bogotá – Colombia. Trabajo desarrollado en la escuela de Colombia de Ingeniería Julio Garavito; las principales conclusiones que llego el investigado son: Existen varios planes para formalizar las estrategias de gestión del conocimiento dentro de una organización (mapas de conocimiento, lecciones aprendidas, comunidades de práctica, uso de tecnologías de la información); sin embargo, pocos son los estudios que han planteado formalizar este proceso a través de un proceso de gestión de calidad de la organización. Así mismo es fundamental partir del compromiso de la alta dirección como factor clave de éxito, lo cual se logró en este ejercicio académico a través de la definición de la política de gestión del conocimiento. Es importante revisar periódicamente esta política de acuerdo con la ruta estratégica que defina la organización y la implementación de esta a todos los niveles organizativos a través de un plan de comunicación y despliegue que garantice su adecuada apropiación.

Alemán (2015) en su tesis para obtener el grado de magister en administración del trabajo y relaciones laborales: Gestión del conocimiento, en las organizaciones generador de valor en el desempeño laboral de los recursos humanos que labora en el sector manufacturero del estado Aragua – Venezuela. Trabajo desarrollado en la universidad de Carabobo; las principales conclusiones que llego el investigado son: La GC está directamente relacionada con el desempeño laboral porque fomenta la actitud positiva, creando un mayor nivel de

satisfacción; Este un factor importante para el aprendizaje organizativo, fuerza laboral y ciertamente para el desempeño de la organización. La GC debe ser una actividad planificada y sistemática para crear, transferir el conocimiento e identificar conocimiento nuevo. Con respecto a los objetivos generales de esta encuesta, analizar la GC en las organizaciones como motivador de valor del desempeño laboral, se puede concluir que las compañías de fuerza más grandes que se basan en el conocimiento de la gerencia son de generar estándares y procedimientos, los esfuerzos para organizar, se debe centrar principalmente en aumentar el desempeño laboral de la marca a través de la práctica de la cultura diaria del conocimiento. Actualmente, las prácticas de gestión del conocimiento tienen un impacto significativo en la satisfacción y el desempeño laboral, se relacionan positivamente con el uso de tecnologías de la información y la comunicación.

García (2018) en su tesis para obtener el título de profesional en bibliotecología y ciencia de la información: El Rol de la gestión del conocimiento en el proceso de modernización de la gestión pública peruana (2011 – 2016) – Perú. Trabajo desarrollado en la universidad pontificia universidad católica del Perú; las principales conclusiones que llego el investigado son: Gestión del conocimiento es reconocida como una idea novedosa, desarrolla un marco rector indicativo que mejorara la gestión dentro de una institución pública en el Perú, e integrarla en el contexto de una nueva evaluación de la gestión pública. Ha existido una tendencia y facilidad de incorporación de los modelos promovidos en organizaciones privadas y basadas en el desempeño. En la propuesta que apareció en el PNMGP, el uso de la gestión de la calidad se alinea con las necesidades del desarrollo de la gestión moderna con el desarrollo de competencias basadas en el conocimiento, como lo describe Leonard Barton como se esboza el marco teórico. Esto se evidencia en el reconocimiento del conocimiento generado en las prácticas de la administración pública como una contribución a la realización del valor público en la prestación de servicios públicos a los ciudadanos y su agencia administrativa.



Samaniego (2019) en su tesis para obtener el título de licenciado en administración de empresas: Gestión del conocimiento y desempeño laboral, en los colaboradores de la empresa D&D soluciones ambientales S.A villa el salvador 2019 – Perú. Trabajo desarrollado en la universidad autónoma del Perú; las principales conclusiones del investigado son: Determinó que existía una relación importante entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral, entre los empleados de D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador - 2019, por Pearson R de 0.912 es el nivel de significancia de 0.00 a menos de 0.05. Así, se puede concluir que, si la empresa gestiona y desarrolla adecuadamente el conocimiento gerencial, influirá positivamente el desempeño laboral de los trabajadores. Se demostró la relación que existe entre las dos variables del estudio, es decir, cuanto más importante es la aplicación de los conocimientos gerenciales, más efectivo es el desempeño laboral de los empleados de D&D Environmental Solutions. Existe una relación entre la dimensión de adquisición de conocimiento y la variable de desempeño laboral entre los trabajadores de D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador - 2019, debido a que Pearson R es = 0.756 con nivel de significancia de 0.000 menor que 0.05. Por tanto, se concluye que, si la empresa gestiona y desarrolla la adquisición de conocimiento de forma adecuada, tendrá un efecto positivo en el desempeño del negocio. Por tanto, se entiende que existe una relación positiva entre las dos variables investigado, es decir, cuanto más se relaciona la aplicación a la adquisición de conocimiento, mejor es el desempeño de los empleados en la empresa y mayor es la escala de D&D ambiental. Promedio.

Rojas (2016), en su tesis para obtener el grado académico de maestro en ingeniería de sistemas: Modelo de gestión del conocimiento basado en herramientas habilitadoras y su relación con el proceso de aprendizaje en la universidad nacional de Cajamarca – Perú. Trabajo desarrollado en la universidad nacional de Trujillo; las principales conclusiones que llego el investigado son: Es esencial que las actividades de aprendizaje habilitadas por la tecnología de la información se diseñen de tal manera que permitan la aplicación de los conocimientos que surgen de la

reflexión individual y la discusión en grupo. Existe una relación, entre el modelo de gestión del conocimiento y el proceso de aprendizaje.

Ibáñez (2018) en su tesis, para obtener el grado de bachiller en administración de empresas: Gestión por competencia para mejorar el desempeño laboral del talento humano en la municipalidad provincia de Otuzco – La libertad 2018. Trabajo desarrollado en la universidad señor de Sipán, las principales conclusiones que llego el investigado son: En cuanto al objetivo propuesto en este estudio, se concluyó que no se aplica la gestión por competencias, por lo que se puede entender que el modelo de gestión por competencias mejora significativamente el desempeño laboral de los trabajadores. Las evaluaciones de desempeño del talento en la ciudad de Otuzco no son periódicas y requieren un modelo de gestión basado en habilidades, que influye en los perfiles profesionales adecuados y potencia sus habilidades profesionales para mejorar el desempeño profesional. Sobre talentos en ciudades directamente debajo del distrito de Otuzco, 2018.

Nomberto (2017) en su tesis para obtener el maestro en gestión pública: propuesta de mejora, del clima laboral en la gerencia regional trabajo y promoción de empleo la libertad – Trujillo. Trabajo desarrollado en la universidad privado del norte; las principales conclusiones que llego el investigado son: Se realizó una propuesta de cómo mejorar el clima laboral para la Gerencia Regional Trabajo y Promoción de Empleo La Libertad –Trujillo. Se diagnosticó que dentro de la Gerencia Regional Trabajo y Promoción de Empleo de La Libertad – Trujillo, existe un nivel de Clima Laboral Bajo.

Azabache, Gonzales (2016) en su tesis para obtener el título licenciado en administración y finanzas: influencia del clima organizacional en desempeño laboral de trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de moche – 2016.Trabajo desarrollado en la universidad católica de Trujillo Benedicto XVI; las principales conclusiones que llego el investigado son: Existe una relación entre el entorno organizacional y las variables de desempeño laboral, ya que la aplicación del análisis de correlación de variables en el SPSS arrojó una

puntuación de 0,701 en la escala PEARSON, que se entiende correlacionada. Es decir, el entorno organizacional presente en el área de Moche afecta el desempeño del empleado. La mayoría de los colaboradores no mantienen una adecuada relación de comunicación con su jefe de área y, por el contrario, concluyen que no existe una motivación para cumplir con los objetivos de la organización y esto significa que los empleados están insatisfechos y comprometidos con el trabajo que realizan lo que genera efectos negativos sobre la organización climática y su éxito.

Rodríguez (2017), en su tesis para obtener el título de licenciado en administración: El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Sánchez Carrión – 2016. Trabajo desarrollado en la universidad nacional de Trujillo; las principales conclusiones que llegó el investigado son: podemos observar que el clima organizacional de la municipalidad según los empleados es regular en un 51.79% en el gráfico N°19. esto se ve corroborado por Gonçalves (2000) Nos dice que el entorno organizacional son las personas y el entorno físico es un conjunto de variables. Cualidades, rasgos o rasgos relativamente perdurables de un entorno laboral particular y tendencias motivacionales que conducen a comportamientos que tienen consecuencias para la organización en términos de productividad, satisfacción, innovación, ausentismo, etc. Podemos ver que los puntos más negativos que no permiten un buen clima laboral son: retroalimentación sobre su desempeño laboral, su jefe se comunica mal a tiempo, los valores y metas de la ciudad no se comunican adecuadamente. Buena comunicación, no. No hay un buen ambiente de trabajo, los empleados no están satisfechos con la forma en que la ciudad alienta y aprecia sus esfuerzos, los empleados no se sienten valorados ni respetados, y los empleados no están satisfechos con el salario y los beneficios dispuestos por la Municipalidad.

## Gestión del Conocimiento

### Conocimiento

Alfaro y Víctor (2012), define el conocimiento como una agrupación de información que se adquiere de las personas en función de sus experiencias, valores y actitudes. Esto debe verse como una técnica para darse cuenta de las capacidades de resolución de problemas del entorno en el que trabajan.

Por otro lado, Matilde (2005 p.22), El conocimiento externo se difunde en la compañía, se agrega como parte de la base de conocimiento de la empresa y es utilizado por los responsables del desarrollo de nuevas tecnologías y el diseño de nuevos productos. Es esta doble actividad interna y externa la que impulsa la innovación continua y, por lo tanto, crea una ventaja competitiva.



Fuente: Matilde 2005 p.22

El conocimiento es el proceso real que se refleja y se repite en el pensamiento humano. Es el producto de diferentes tipos de experiencia, pensamiento y aprendizaje. Es un concepto complejo, que ha sido manejado por muchas tradiciones de pensamiento a lo largo de la historia, y siempre ha sido uno de los más esquivos partiendo de este conector se mostrara algunos conceptos de conocimientos:

Jesús (2013) citando a Karl Popper (1959) quien sugiere la epistemología evolutiva comenta en que el aumento del conocimiento es el resultado de un proceso muy similar a la “selección natural” por Darwin, donde seleccionamos nuestra hipótesis, donde el conocimiento está incluido en hipótesis que han demostrado eficiencia comparativa, de esta manera, la fuerza de la prueba que ofrece la falsificación o la discrepancia juega un papel importante en la consolidación del conocimiento.

Bratianu (2016) citando a Nonaka, Toyama, Hirata (2008) afirmó que la característica más importante del conocimiento, con respecto a los recursos materiales y la información, es que surge de la interacción humana. no la esencia Independientemente esperando ser descubierto y recogido. El conocimiento lo crean las personas en sus interacciones entre sí y con el medio ambiente.

Stahl, Buckles (2016) citando a Davenport, Prusak (2000) afirmó que el conocimiento es un agregado flexible de experiencias supervisadas, los valores, la información contextual y el conocimiento experto provee un marco para evaluar e integrar nuevas experiencias e información. Encuentra su origen y se aplica en los conocimientos de los conocedores. En las organizaciones, a menudo está integrado no solo en documentos o repositorios, sino también en los hábitos, procesos, prácticas y estándares de la organización.

Carrión (2019) citando a Davenport, Prusak (1998) Indica la diferencia entre concepto de información y conocimiento. La información se describe como un mensaje y se da en forma de documento o en un medio que se puede escuchar o ver. Tiene un transmisor y un receptor, además se puede modificar la forma en que el receptor percibe algo puede influir en sus la percepción de valor y su comportamiento. La palabra “aviso” originalmente significa “formación” y la información puede moldear a la persona que la recibe, aportando algunas diferencias internas o externas.

### **Gestión del conocimiento definición**

Valdés, Rodríguez (2019) La gestión del conocimiento es una herramienta esencial que acepta la adquisición, integración, uso y transmisión de varios tipos de información dentro de una organización; porque es el proceso descrito para encontrar la dirección correcta de ocupaciones; centrarse en los esfuerzos de resolución de problemas en la organización.

Torres, Lamenta (2015 p.3) sostiene que La gestión del conocimiento es un proceso que ayuda a una organización a encontrar información relevante, seleccionar, organizar y comunicar esa información a todos los empleados activos; Este curso es esencial para negocios como resolución de problemas, aprendizaje dinámico y toma de decisiones.

Hernández, Olivero y Acosta (2016 p.51) sostiene que La gestión del conocimiento es una herramienta que posibilita la implementación de la estrategia competitiva de la empresa, organizando un proceso que incluye: definir, adquirir, almacenar, difundir, intercambiar, utilizar y actualizar el conocimiento tácito y explícito, convirtiéndose así en una herramienta de aprendizaje y un catalizador de la cooperación.

Asimismo, Otter y Cortez (2003 p.7) sostiene que La principal tarea de la gestión del conocimiento es gestionar, operar y beneficiarse de esta riqueza de información, por lo que el capital de conocimiento de las personas que trabajan en una organización debe ser capacitado y reorganizado con el objetivo de desarrollar la capacidad de aprender y crear nuevos conocimientos o mejorar. conocimiento existente.

Montoro (2008 p. 60) sostiene que La gestión del conocimiento es la disciplina responsable del estudio, diseño e implementación de sistemas cuyo objetivo primordial es identificar, capturar y compartir de manera sistemática el conocimiento relevante dentro de una organización, para que se pueda convertir en valor para esa organización.

### **Sistemas de la Gestión del conocimiento**

Lichtenthaler, Lichtenthaler (2009) dice que el sistema de gestión del conocimiento es su sistema ha recibido más atención, porque para muchos autores el mayor desafío es el proceso de implementación de un sistema de gestión de conocimiento incluye definir y gestionar el conocimiento. Presente dentro y fuera de la empresa.

Freshdesk (2017), en su plataforma digital define que un sistema de gestión del conocimiento es una herramienta que utilizan las empresas con el fin de organizar documentos, preguntas frecuentes y otro tipo de información en formatos que son fácilmente accesibles para los clientes internos y externos. El uso del software de gestión del conocimiento puede ayudarlo a actualizar sus documentos, ayudar a sus clientes a encontrar sus propias respuestas y administrar el acceso al conocimiento y los permisos para todos los grupos de usuarios.

Wallis, Von Krohg (2010) plantea un modelo del sistema de GC con 5 fases diferentes:

- ❖ Definir el proceso innovador, a medida que progresa los cambios organizacionales, técnico y culturales las metas establecidas deberán ser especificadas a detalle.
- ❖ Identificación del conocimiento en un esquema que permita identificar el conocimiento que sea necesario para progresar en las instituciones.
- ❖ La selección de una estrategia de integración adecuado de los distintos consultores que participan en el proceso de técnicas para mejorar las ideas y decisiones.
- ❖ Crear mecanismos eficaces para dar respuestas cuestiones sobre el proceso de control y las relaciones entre la organización.
- ❖ Equilibrio los incentivos y el control.

### **Objetivos e importancia de la Gestión del Conocimiento**

Chiavenato, (2009) dice el objetivo de la GC es manejar los activos intangibles, tener la capacidad de aprender, como una condición que permite a las instituciones generar nuevos conocimientos, explica que la GC presenta dos componentes:

- ✓ Componente de gestión, se refiere a la aplicación de diferentes funciones, incluida la planificación, organización y dirección. El control de procesos, los objetivos son seguidos con ella propuesto, considerándolo como base específica, misión y visión para estas instituciones.
- ✓ El componente humano se refiere a habilidades y talentos de los Individuos y organizaciones para transformar la información existente en conocimiento. Este ingrediente mejora la creatividad y la fuerza de reformar las instituciones; Además ofrece una mejor seguridad y actualización de los resultados de la toma de decisiones.

La GC apunta a generar conocimiento, compartir el Know – how existente, para dar respuestas a las necesidades de los colaboradores y las instituciones para su desarrollo. Paluffo, Catalán (2008) que este proceso debe dar los siguientes resultados:

- Establecer las facilidades necesarias para obtener información y el conocimiento de una persona, comunidad o región como herramientas para analizar y fortalecer la información de responder a nuevas ideas que se obtienen de la información y del conocimiento tácito que los colaboradores poseen.
- Administrar el conocimiento y aprendizaje de las instituciones con el fin de fortalecer, innovar las instituciones que van aplicar las estrategias de mediano y largo plazo.
- Elaboración de procesos más eficientes, a partir de los modelos futuros, en la cual se utilizará una estrategia a base del conocimiento que le dará eficacia y seguridad al proceso.
- Crear una base tecnológica donde se va a aplicar, el conocimiento como una red en la innovación o mejoras para la economía, desarrollo, conectar las experiencias exitosas como ejemplo de soluciones a los errores más frecuentes. Esto permitirá solucionar con mayor velocidad los problemas y adaptarse con eficiencia.



Rodríguez, (2006) comenta que con el surgimiento del conocimiento y su creciente importancia como nuevo elemento en la producción hace del desarrollo de tecnologías, metodologías y estrategias para su medición, creación y difusión una de sus principales prioridades para las organizaciones de hoy son esenciales para desarrollo económico y social.

## **Modelos de la gestión del conocimiento**

### **Creación del Conocimiento - Nonaka, Takeuchi.**

Nonaka, Takeuchi (2007) Afirman que hay dos diferencias en el conocimiento (implícito y explícito); eso es el concepto de conocimiento tácito es el conocimiento que no es físicamente obvio, sino sustancial, y el conocimiento explícito es el conocimiento que puede expresarse o representarse mediante símbolos físicos almacenables y transferibles.

### **Modelo – Knowledge Practica Management.**

Este modelo regula la capacidad de aprendizaje de la organización teniendo una característica clave del modelo es la interacción de todos los factores, como la estructura organizativa, la erudición y el liderazgo, resaltando mecanismo de aprendizaje, rasgos humanos, capacidad de los flujos de grupo, no son independientes, sino que están relacionados entre sí.

## **Modelos de la Innovación**

Ducker (1986) Este modelo tiene la tarea de explicar el cambio dual del sistema tecnológico y el sistema productivo, teniendo en cuenta que para aplicarlo es importante tener una cultura organiza donde se ve el cambio como algo permanente y parte de la vida cotidiana; esta cultura también promoverá la generación de nuevas ideas. La innovación incluye "proporcionar recursos con nuevas capacidades de producción".

## **Dimensiones de la Gestión del Conocimiento**

Tariet al. (2009) comenta que las dimensiones en la GC según los teóricos que están relacionados directamente con el control de calidad se pueden clasificar en las siguientes:

### **a) Creación de conocimiento**

La Creación de conocimiento es un proceso en la cual las instituciones u organizaciones producen o crean conocimiento basado en estímulos que se reflejan con las funciones de los colaboradores en su día a día.

Nonaka, Takeuchi (1995 p.61), comentario el proceso de creación del conocimiento es un proceso dinámico en espiral conocido como transformación del conocimiento. Este proceso dinámico se deriva del supuesto de que el conocimiento humano es creado y ampliado a través de la interacción social entre el conocimiento tácito y explícito.

Con la definición de los autores anteriores Tari, García (2011 p.154) definen que el aprendizaje está incluido en las organizaciones o instituciones como un proceso dinámico de creación y desarrollo de conocimiento para a través del aprendizaje. A esto se le llama crear conocimiento.

### **b) Transferencias y almacenamiento de conocimiento**

La transferencia y almacenamiento de conocimiento es un conjunto de actividades encaminadas a difundir experiencias, conocimientos y habilidades, con el fin de facilitar el uso, aplicación y explotación del conocimiento.

Nonaka, Takeuchi (1995 p.63), El proceso por el cual una organización o parte de ella se ve afectada. La experiencia de la otra persona, reflejada en cambios en la forma de trabajar y los resultados obtenidos

Vinculado con la definición Vera (2006), Señala que los procesos de aprendizaje se desarrollan en torno a dos tipos de conocimiento: el tácito y el explícito. En cuanto al conocimiento explícito, es un conocimiento que puede expresarse en palabras y números, o cualquier otro dato codificado.

Con relación a la definición de los autores anteriores Tari, García (2011 p.154) sostuvieron que el conocimiento organizar es el resultado de transformar la información de una interpretación común. En este sentido, el conocimiento se puede almacenar y / o transferir. Si esto se transfiere, puede crear nuevos conocimientos.

#### c) Aplicación y uso del conocimiento

Tari, García (2011 p.54), Una organización de aprendizaje se define como una organización o institución que tiene la capacidad de aplicar y utilizar el conocimiento, para explotar, adaptarse, recursos para desarrollar nuevos conocimientos. En este sentido y de la literatura tomamos el término organización de aprendizaje es la organización que aplica y usa el conocimiento correctamente.

Moriah, (2012) define que la aplicación y uso del conocimiento es recopilar, compartir y aplicar el conocimiento de las partes interesadas para expandir los beneficios de la innovación local o global y así fortalecer los sistemas de salud y mejorar la salud de las personas.

En relación con la definición, Hayek (2018) Si tenemos toda la información relevante y podemos partir de un sistema en particular, es mejor con un conocimiento completo de los medios disponibles

Ramos (2015), identifica a la GC con 4 grandes procesos de dimensiones que son:

### **A. Obtención del conocimiento**

Ramos (2015), Esta dimensión está determinada por una serie de acciones relacionadas con la investigación de conocimiento que no está directamente relacionado con los procesos productivos de la organización, lo que permite a los trabajadores tener una visión más amplia y completa de los procesos involucrados en la producción de bienes y servicios. Las acciones que se toman voluntariamente son las participaciones en cursos, talleres, consulta con expertos para el beneficio sobre el sector donde trabajo.

### **B. Generación del conocimiento**

Ramos (2015), Esta dimensión está determinada por una serie de acciones relacionadas con la producción conocimiento que no se relaciona con los procesos productivos de la organización, sino que aparece como parte de la interacción entre el conocimiento de los trabajadores y las condiciones específicas en las que se desarrolla la producción. El autor comenta que las acciones que se tienen como asistencias a certámenes académicos sobre temas relaciones con su sector laboral o profesional el asesoramiento a los diferentes consultores de las instituciones, empresas privadas, políticos u otros.

### **C. Aplicación del conocimiento**

Ramos (2015), Esta dimensión está determinada por una serie de acciones relacionadas con la investigación aplicada que fue creada para obtener conocimientos específicos en organización. Implica acciones como tomar decisiones sobre los medios de investigación y los resultados encontrados sobre un tema en particular y resolver problemas sobre la base de la información obtenida en concursos formativos y educativos, así como en diversas publicaciones y condición.

## **Desempeño Laboral**

### **Definición del desempeño laboral**

García (2005) comenta que el desempeño laboral se entiende como el nivel de esfuerzo que pone el empleado en el proceso de realización del trabajo. En este sentido, el término está íntimamente relacionado con el concepto de desempeño, que implica cuantificación y medición en condiciones observables, por otros componentes de la actividad laboral.

Chiavenato (2000) define que “el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”

Group (2017) dice que “Una de las tareas más importantes que debe realizar todo departamento de Recursos Humanos es la evaluación del desempeño laboral. Por evaluación del desempeño entendemos aquellas herramientas utilizadas por las empresas para medir en el ámbito individual el cumplimiento efectivo de los fines u objetivos organizacionales”

Servos (2017) sostiene que “Este tipo de evaluaciones se hacen para la toma de decisiones acerca de muchísimas cuestiones, así como para investigar y optimizar procesos. Además, pueden proporcionar también información sobre competencias, FODA y necesidades que es posible trabajar para potenciar el rendimiento y el bienestar de los colaboradores. Es decir, sirven para medir y ver cómo podemos alcanzar un mayor rendimiento laboral “

García (2017) sostiene que “Cuando se nombra el concepto de rendimiento laboral se hace referencia a los resultados. No se centra en la forma de realizarlos, ni en el esfuerzo realizado para conseguirlo, sino en la consecución final de estos. Incide en el cuánto se ha realizado. Por ello, su grado de rendimiento laboral suele incidir en su retribución a través de la parte variable de su salario. De hecho, una forma de incentivarla es aumentar el porcentaje variable en el total salarial”.

## **Características del desempeño laboral**

### **Actividad**

Hellriegel y Slocum (2010) Esta característica indica que el desempeño laboral siempre incluye el desempeño de una o más actividades específicas requeridas para el trabajo. El concepto de desempeño no solo significa el desempeño de una actividad, sino que se evalúa y necesariamente se construye a partir de la identificación de procesos y procesos comunes. hecho a medida por los trabajadores.

### **Funcionalidad**

Hellriegel y Slocum (2010) Habla que el desempeño laboral implica siempre el cumplimiento de funciones previamente establecidas, en relación con las actividades encargadas. Las funciones al interior de la organización se definen en relación con las actividades adecuadas.

### **Responsabilidad**

La responsabilidad se mide con el compromiso que asume los miembros de las instituciones con relación a sus labores. El desempeño laboral medirá la responsabilidad con las actividades específicas en funcionamiento de las instituciones.

### **Eficiencia**

Jones (2013) la eficiencia es unas características que se relaciona estrechamente con la responsabilidad de un manejo de los recursos disponibles para realizar las actividades generales y específicas que requieren el funcionamiento de las instituciones.

## **Dimensiones del desempeño laboral**

Davis, Newtons (2000) habla sobre los elementos que influyen en el desempeño laboral se ve afectado por factores como: capacidades, adaptabilidad, comunicaciones, conocimientos, trabajo en equipo, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Nazar, Figueroa (2005) nos manifiesta que las dimensiones del desempeño este se refieren a un nivel ejecutivo alcanzado por los colaboradores de la organización para alcanzar las metas u objetivos propuesto dentro de las instituciones en un tiempo determinado:

### **Flexibilidad y compromiso institucional**

Meyer, Allen (1997) habla sobre el modelo de compromiso organizativo diciendo que es el más popular y validado de acuerdo con este modelo, comentando que el compromiso es un estado mental que se caracteriza por un deseo de inmiscuirse en determinado curso de acción.

Robbins, Judge, (2009) definieron que el compromiso laboral es el grado que los colaboradores se identifica con las instituciones para cumplir los objetivos estratégicos de esta para mantener relación con esta institución. También hablan de la diferencia entre involucración en el trabajo y compromiso laboral, la involucración es la compenetración con el empleo que considera su nivel de desempeño y beneficio para las instituciones. El compromiso aborda la identificación del empleado con las instituciones con sus metas y objetivos estratégicos queriéndose involucrar por un periodo de gran tiempo.

La presidencia del consejo de ministro (2015), define la flexibilidad a la capacidad de adaptabilidad que tienen los consultores ante las situaciones de cambios involucrando talento para formar equipos de trabajo.

### **Transparencia**

Berro, Romano y Menéndez (2013) manifestaron que el principio de transparencias los estados deben dar el ejemplo de poner a disposición de accesibilidad a la información pública para los ciudadanos no necesiten una solicitud para obtener dicha información para la actualización de las acciones gubernamentales.

Arambarri (2012) comenta la transparencia se pueda transmitir de una persona a un medio que se muestra a otras personas por esta razón la fuente de transmisión de conocimiento es video con la finalidad que no se pierda el conocimiento transmitido a dicha persona o personas por eso el autor da a conocer 5 beneficios de las transparencias en el trabajo:

- Atraer y reclutar talentos
- Incremento de productividad
- Mejor negociación salarial
- Reducción de rotación de personal
- Mayor alineación y compromiso

### **Planificación y gestión**

Matilla (2011) define que la planificación es un conjunto de acciones y en el resultado del acto de planificar algunas actividades que lleva a cabo un colaborador, gestionar hace referencia a la acción de administrar y desarrollar una actividad.

Peña (2018) detalla las diferencias existentes entre planificación y la gestión estratégica para poder tener un mejor conocimiento de los conceptos:

#### **Planificación estratégica**

- La flexibilidad de quien elabora un plan
- Tiene prioridad en alcanzar la misión de las instituciones
- Analiza el DOFA buscando las debilidades para evitar el fracaso
- Estrategias son responsabilidad del poder central
- Permite gerencia
- Orienta y analiza el contenido del plan
- Observa y orienta sobre el tiempo de la cadena de causa y efecto relacionado en las decisiones de quien toma la dirección.



## **Gestión estratégica**

- Analiza el FODA centrado en las fortalezas para aprovechar las oportunidades con la finalidad de obtener el éxito
- La flexibilidad la proporciona la descentralización del proceso
- Elabora estrategias con responsabilidad gerencial
- La estrategia y la gestión son responsabilidad de cada gerente de las instituciones y equipo.
- Analiza el ambiente interno de las instituciones y que hace el personal de ella conozca los objetivos para que le tengan intereses a analizar el ambiente externo para anticipar los hechos que se presente en un futuro.
- Elabora las estrategias adaptivas y anticipadas para prevenir las malas situaciones que puedan suceder.

## **Liderazgo**

Martínez (2011) Afirma que el liderazgo es un conjunto de características de una persona que determina cómo vive, piensa, siente y actúa y ayuda a influir en el comportamiento. otros para construir un futuro más próspero y sostenible. Un habito de pensar teniendo la habilidad de actuar cuando es oportuno y necesario.

Maxwell (2015) menciona que el liderazgo se tener responsabilidad ante excusas y tropiezos, ve las posibilidades y oportunidades que ofrece ante una situación determinado.

Amoletto (2012) define las funciones del democrático y participativo:

- Ayudar al pensamiento de los otros:  
El pensamiento de la mayoría es vago y ambiguo. Sus miedos y deseos no están claros. Saben lo que no quieren mejor de lo que realmente quieren. El líder comprende estas situaciones y las traduce en fórmulas sencillas y

claras utilizando que son fácilmente identificables.

Si las declaraciones del líder son apoyadas por la mayoría y no provocan reacciones violentas en los grupos de poder, entonces el grupo social comienza a desarrollarse en la dirección indicada por el líder.

- Ayudar a pasar del pensamiento a la acción:

La declaración del líder y su posición como líder del movimiento son las voces principales que elevan las aspiraciones subyacentes de la multitud.

- Vigorizar sus seguidores:

Debe mantenerse el entusiasmo inicial por afrontar las dificultades y esperar los resultados. Para ello, el líder apela a los sentimientos básicos, se adhiere a los valores actuales, es seguro de sí mismo, motivado por un entusiasmo contagioso, pero evita por ceguera o credulidad.

- Lograr acuerdos para definir políticas para cada área de la institución y priorizar objetivos:

Esta función hace que la gestión sea más eficiente. Usted debe crear acordar políticas y prioridades para evitar la dispersión de esfuerzos. Los recursos nunca son suficientes para resolver todos los problemas al mismo tiempo, es necesario definir e imponer un sistema de precedencia.

### **Trabajo en equipo**

Enciclopedia (2018) En cambio, la enciclopedia especifica que el trabajo en equipo está haciendo un esfuerzo una tarea específica entre un grupo de dos o más personas. Es importante que el trabajo en equipo mantenga un buen nivel de coordinación y unidad grupal y un buen ambiente durante las actividades también es importante para mantener la armonía entre los integrantes.

Zamora (2011) Sostiene que el equipo de trabajo es un conjunto de personas interconectadas que trabajan juntas de forma espontánea y natural, para un proyecto común, guiados por un sentido de pertenencia y compromiso con los objetivos y, sobre todo, tomando decisiones basadas en el conocimiento compartido. Otro autor como Vásquez, (2010) El enfatiza en la sinergia debe estar presente en un grupo trabajar hacia las metas últimas, y esto se refiere principalmente a que el resultado del arduo trabajo de muchos colaboradores es sin duda mayor que la sumade personas con conocimiento compartido.

### **Competencias técnicas**

Educativa (2017) Cuando hablamos de competencias técnicas, se trata de conjuntos de habilidades y el alcance de estas cosas que debe ocupar el empleado según el puesto que ocupa en la organización. Esta definición de las habilidades requeridas por cada actor en la organización se preocupa primero por definir el trabajo, luego relacionados con las habilidades técnicas. incluso después de la operación la valoración según la cual debemos lograr la brecha de la administración pública entre el nivel ideal o deseado y lo que se logra evaluación. Esta evaluación no siempre la realiza el superior inmediato suelen haber evaluadores de puestos y expertos en capacidad.

Alles (2006) Dice que las competencias técnicas no son todos los rasgos de nuestras personalidades complejas, sino más bien algunos de los rasgos especializados que definen nuestro trabajo futuro en la organización O lo que ofrezcamos al mercado laboral. En ese momento, nos dimos cuenta de que las habilidades técnicas son nuestra marca personal Inculcamos el sentido comercial de la empresa.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan la metodología de una investigación correlacional tiene como objetivo conocer la relación que tienen dos variables en un contexto específicos. Esta investigación tiene diferentes etapas identificadas, es de tipo descriptiva, el enfoque que tiene es cuantitativo, diseño no experimental correlacional. Con lo mencionado con el autor definimos que nuestro trabajo de investigación es teórico, con carácter correlacional teniendo una naturaleza cuantitativa y de alcance transversal.

#### 3.2 Variables y Operacionalización

Variable Independiente: Gestión del Conocimiento

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

**Definición conceptual:** Gestión del Conocimiento

Valdés, Rodríguez (2019) La gestión del conocimiento es una herramienta esencial que acepta la adquisición, integración, uso y transmisión de varios tipos de información dentro de una organización.

**Definición operacional:** Gestión del Conocimiento

Se operacionalizo la variable independiente en 3 dimensiones:

##### **Dimensión 1: Creación del Conocimiento**

Tari, García (2011 p.154) definieron: “Se entiende aprendizaje organizativo como el proceso dinámico de creación y desarrollo de conocimiento a través del aprendizaje. Esto es lo que se ha denominado creación de conocimiento”.

##### **Dimensión 2: Transferencia y almacenamiento del conocimiento**

Tari y García (2011 p .154) sostuvieron: “El conocimiento organizativo es el resultado de la transformación de la información a partir de una interpretación

compartida. En este sentido, el conocimiento puede almacenarse y/o transferirse”.

### **Dimensión 3: Aplicación y uso del conocimiento**

Tari, García (2011 p. 154) Se define organización de aprendizaje como la empresa capaz de aplicar y usar el conocimiento, explotar y explorar sus recursos, adaptarse y cambiar el entorno y, aprender y desarrollar su conocimiento para así, transformarlo en nuevo conocimiento.

### **Definición conceptual: Desempeño Laboral**

El desempeño laboral es la sinonimia del rendimiento laboral, es la medición del acto laboral que hace el colaborador al efectuar sus funciones y actividades principales que exige su cargo o puesto. Esto le permite demostrar su idoneidad y profesionalismo.

### **Definición operacional: Desempeño Laboral**

Se operacionalizo la variable independiente en 6 dimensiones:

#### **Dimensión 1:** Flexibilidad y compromiso institucional.

Robbins, Judge (2009), manifestaron una clara diferenciación entre involucramiento en el trabajo y compromiso organizacional. El primero hace referencia a la compenetración con el empleo, y que consecuencia, considera su respectivo desempeño importante para la empresa y a su vez que la beneficia. El segundo es más generalista, ya que aborda la identificación del empleado con la organización en sí, sus metas y objetivos estratégicos, y que anhela ser miembro de ella por un buen periodo de tiempo.

#### **Dimensión 2:** Transparencia

Berro, Romano y Menéndez (2013) manifestaron que los estados deben adoptar medidas adecuadas de accesibilidad para que la información pública esté a disposición de los ciudadanos y las ciudadanas y garantice el principio de transparencia. Así, pues, el Estado pondrá a disposición, sin que medie solicitud alguna, información actualizada referida a las acciones gubernamentales.

### **Dimensión 3: Planificación y gestión**

Matilla (2011) definió que la planificación es un conjunto de acciones direccionadas al logro de un resultado claramente predefinido.

### **Dimensión 4: Liderazgo**

Martínez (2011) manifestó que el liderazgo es el conglomerado de caracteres de una persona que configura una manera de ser, de pensar, de sentir y de actuar, y que permite influir sobre la conducta de los demás para construir un futuro más próspero y sustentable.

### **Dimensión 5: Trabajo en equipo**

Zamora (2011) sostuvo que el equipo de trabajo es un conjunto de personas interdependientes que se coordinan entre sí de forma espontánea y natural, con motivo de un proyecto en común, guiados por un sentimiento de pertenencia y de cohesión a las metas y, sobre todo, tomando decisiones en base a un conocimiento compartido.

### **Dimensión 6: Competencias Técnicas**

Alles (2006) manifiesta que las competencias técnicas no son todos los atributos de nuestra complicada personalidad, sino solo algunas especializadas que determinan nuestro futuro laboral en una organización, o todas aquellas que ofrecemos como oferta al mercado laboral. Puede entenderse, entonces, que las competencias técnicas son nuestra marca personal que imprimamos en la conciencia empresarial de una organización.

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

#### **Población**

La población de estudio lo conformaran los 50 colaboradores del Centro de empleo de la Libertad.

#### **Muestra**

La muestra será el total de los 50 colaboradores del Centrode empleo de la Libertad.

#### **Muestreo**

El muestreo viene ser de tipo censal por que se trabaja con los colaboradores que van al centro de empleo de la libertad para los servicios y asesoras que se brindan bajo dicho criterio se van a encuestar a 50 colaboradores donde se obtendrá información valiosa para este trabajo de investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2014 p. 173) comentan que La muestra es un subconjunto de la población de intereses de los que se recopilarán los datos, y estos datos deben definirse y definirse con precisión de antemano, además de ser representativos de esa población.

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

Alvira (2011 p.6) define Las encuestas tienen dos características principales que las diferencian del resto de métodos de entrada: recogen información que se da de forma oral o escrita mediante un cuestionario estructura y uso de muestras de la población de estudio.

Carrasco (2006 p.318) sostuvo que los instrumentos consisten en presentar una orientación para el entendimiento del instrumento para los encuestados unas hojas conteniendo una serie coherente de preguntas formuladas para la población seleccionada con el objetivo que sean resueltas todos los ítems.

Partiendo de lo comentado por los autores se recopiló la información por la técnica del cuestionario que se aplicará un estructura clara, precisa y fácil de comprensión para todos los colaboradores. Asimismo, los cuestionarios tendrán 20 ítems en las que incluirán preguntas sobre las dimensiones de las dos variables estudiadas que son gestión del conocimiento y desempeño laboral que desarrollaran en un tiempo determinado de 5 a 7 minutos.

Los datos que arrojen los instrumentos se tabularan y se presentaran tablas de distribución de frecuencias. Asimismo se tendrá en cuenta los gráficos estadísticos, el diagrama de barras que servirá para visualizar e interpretar los resultados. Para contrastar la hipótesis general de la investigación se hará uso RHO de Spearman para investigaciones correlacionales.



**a) Procedimiento**

Para la obtención de datos, se realizó la técnica de encuesta como instrumento cuestionario que están validados por expertos que dan la confiabilidad del trabajo de investigación. Este cuestionario está plasmado en la plataforma de Google Forms en la cual se enviará a través de la aplicación del WhatsApp a los colaboradores del centro de empleo de la Libertad.

**b) Método de análisis de datos**

Los datos recolectados a través del cuestionario como instrumento fueron analizados por el software estadístico SPSS, donde se determinará las estadísticas como prueba de Rho de Spearman para evaluar la relación de las variables de la presente investigación.

**c) Aspectos éticos**

En este trabajo de investigación cuenta con información bibliográfica; encontrarán información referente a los autores y editoriales. El autor de la tesis se responsabiliza por las interpretaciones de las citas bibliográficas que se mencionan en esta investigación; la redacción, concepto y criterios de autoría están establecidos al estilo de la Asociación de Psicólogos Americanos APA. Se respetaron la confidencialidad de los colaboradores que desarrollaron el trabajo de forma anónima.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1 Descripción de resultados

##### 4.1.1 Descripción y análisis de la variable gestión del conocimiento

Tabla 1. Variable Creación del Conocimiento

Gestión del conocimiento en los colaboradores del centro de empleo en el año 2020-2021		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	4%
Medio	15	30%
Alto	33	66%
Total	50	100%

Fuente: Base de datos del instrumento

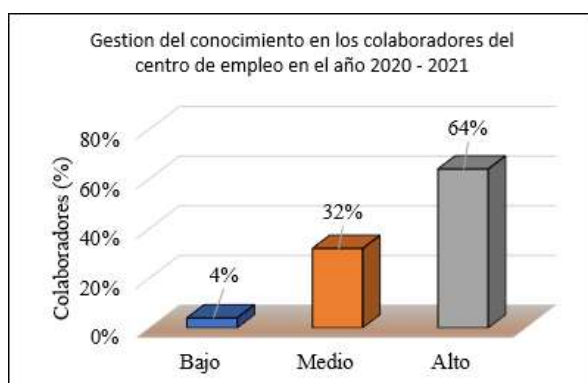


Gráfico 1. Variable gestión del conocimiento – Fuente: Tabla N° 1

Teniendo los datos de la tabla y grafica N° 1, sobre la variable de la gestión del conocimiento en los colaboradores del centro de empleo en el año 2020-2021, se aprecia que 33 colaboradores representan el 66% de los colaboradores tienen un alto nivel de la gestión del conocimiento, luego 15 colaboradores tienen 20% de nivel medio en la gestión del conocimiento, por último 2 colaboradores que señala al 4 % tiene un bajo nivel de gestión del conocimiento. Esto demuestra que la mayoría de los colaboradores aseguran tener un alto nivel de gestión del conocimiento.

Tabla 2. Dimensión 1 – Creación del Conocimiento

Creación del Conocimiento en los colaboradores del Centro de Empleo 2020- 2021		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	6%
Medio	16	32%
Alto	31	62%
Total	50	100%

Fuente: Base de datos del instrumento

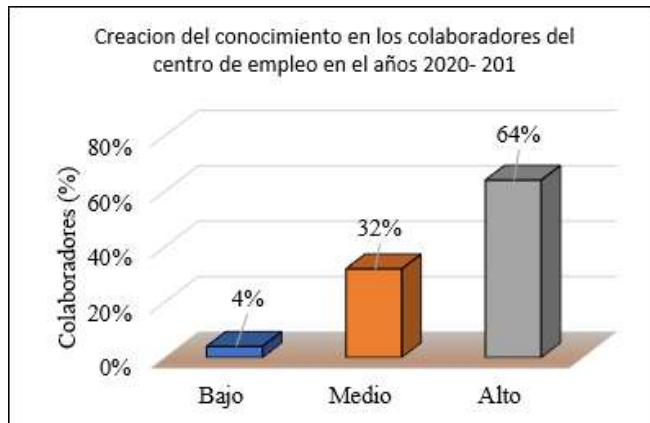


Gráfico 2. Dimensión Creación del conocimiento – Fuente: Tabla N°2

En la tabla 2 y grafico 2 se observa que, respecto a la creación del conocimiento de los colaboradores estudiada, el 62% representa a un nivel alto, mientras que el 32% un nivel medio y el 6% un nivel bajo de la creación del conocimiento en los colaboradores del Centro de Empleo en el año 2020-2021.

Tabla 3. Dimensión 2 - Transferencia y almacenamiento del conocimiento

Transferencia y almacenamiento del conocimiento de los colaboradores del centro de empleo 2020- 2021		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	4%
Medio	16	32%
Alto	32	64%
Total	50	100%

Fuente: Base de datos del instrumento

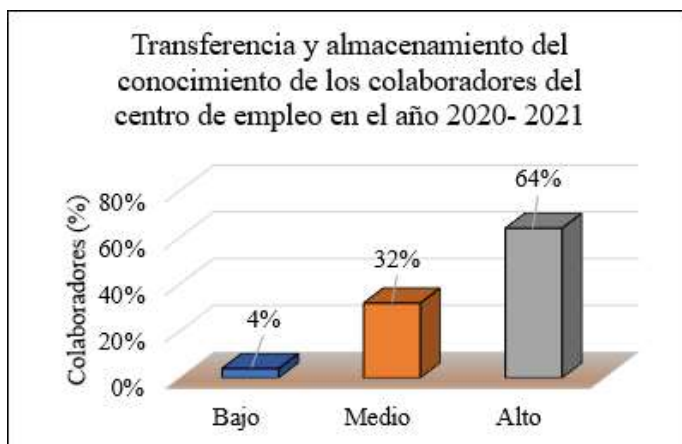


Gráfico 3. Dimensión Creación del conocimiento – Fuente: Tabla N°3

En la tabla 3 y gráfico 3 se observa que, respecto al almacenamiento y transferencia del conocimiento, de la muestra estudiada, el 64% presenta un nivel alto, mientras el 32% de los colaboradores un nivel medio y el 4% un nivel bajo de almacenamiento y transferencia del conocimiento de los colaboradores del Centro del Empleo en el año 2020-2021.

Tabla 4. Dimensión 3 – Aplicación y uso del conocimiento

<b>Aplicación y uso del conocimiento en los colaboradores del centro de empleo 2020 -2021</b>		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2%
Medio	17	34%
Alto	32	64%
Total	50	100%

Fuente: Base de dato del instrumento

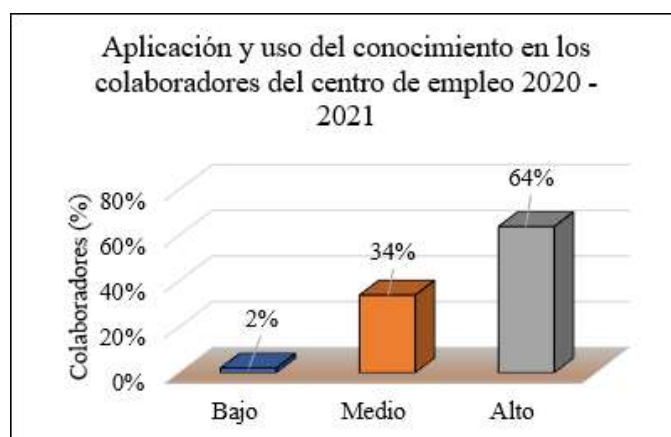


Gráfico 4. Aplicación y uso del conocimiento – Fuente: Tabla N°4

En la tabla 4 y el gráfico 4 se observa que, respecto a la aplicación y uso del conocimiento, de la muestra estudiada, el 64% presenta un nivel alto, mientras que el 34% un nivel medio y el 2% un nivel malo en la aplicación y uso del conocimiento en los colaboradores del Centro de Empleo 2020-2021.

#### 4.1.2 Descripción y análisis de la variable Desempeño laboral.

Tabla 5. Variable de Desempeño laboral

Desempeño laboral de los colaboradores del centro de empleo 2020-2021		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2%
Medio	17	34%
Alto	32	64%
Total	50	100%

Fuente: Base de datos de instrumentos

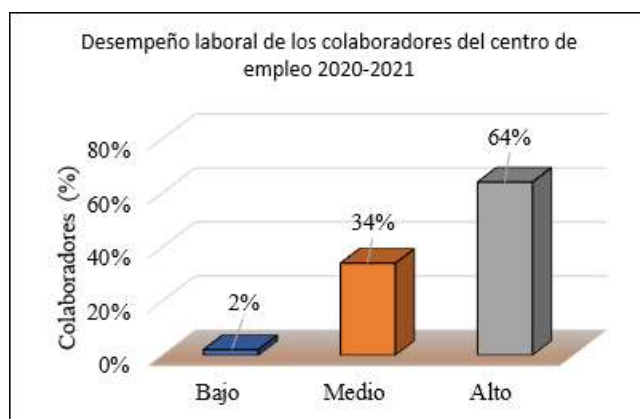


Gráfico 5. Variable Desempeño laboral – Fuente: Tabla N°5

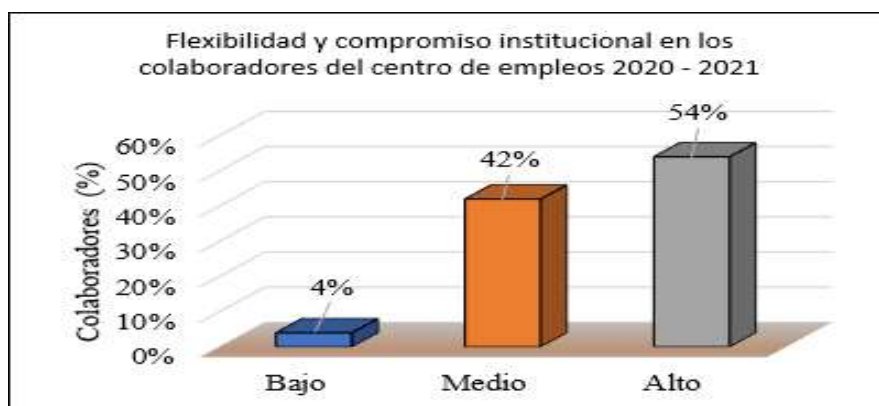
En la tabla 5 y grafica 5 se observa que, respecto al desempeño laboral de los consultores, de la muestra estudiada, el 64% presenta un alto nivel, mientras que el 34% un nivel medio por otro lado, el 2 %un nivel bajo en el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Empleo 2020-2021

**Tabla 6. Dimensión 1 – Flexibilidad y compromiso institucional**

Flexibilidad y compromiso institucional en los colaboradores del centro de empleos 2020 - 2021

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	4%
Medio	21	42%
Alto	27	54%
Total	50	100%

Fuente: Base de datos del instrumento



Grafica 6. Dimensión flexibilidad y compromiso institucional – Fuente tabla N° 6

En la tabla 6 y grafica 6 se observa que, respecto a la flexibilidad y el compromiso institucional en los colaboradores de la muestra estudiada, el 54% presentan un nivel alto, mientras que el 42% un nivel medio, por otro lado, el 4% un nivel bajo en la flexibilidad y compromiso institucional en el centro de empleo 2020-2021.

Tabla 7. Dimensión 2 – Transparencia

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	4%
Medio	22	44%
Alto	26	52%
Total	50	100%

Fuente: Base de datos del instrumento



Gráfico 7. Dimensión de transparencia – Fuente: Tabla N° 7

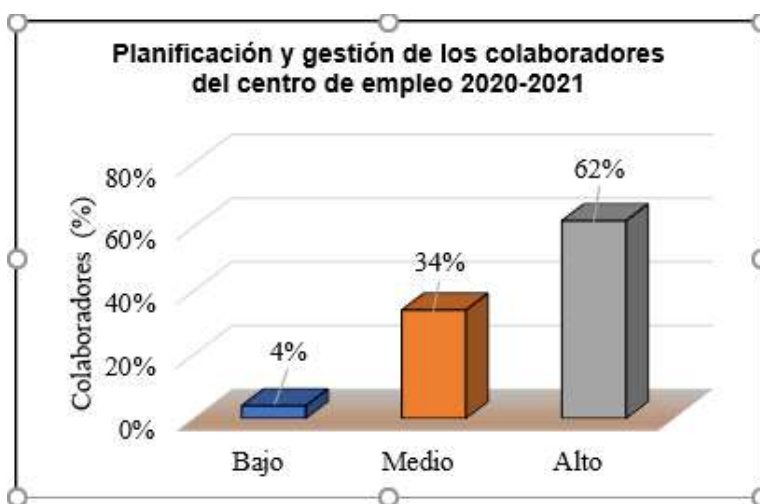
En la tabla 7 y el gráfico 7 se observa que respecto a la dimensión de transparencia hacia los colaboradores, el 52% presenta un nivel alto, mientras que el 44% tienen un nivel medio y el 4% un nivel bajo para los colaboradores del Centro de Empleo 2020-2021.



Tabla 8. Dimensión – Planificación y gestión

Planificación y gestión de los colaboradores del centro de empleo 2020-2021		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	4%
Medio	17	34%
Alto	31	62%
Total	50	100%

Fuente: Base de datos del instrumento



Grafica 8. Aplicación y gestión – Fuente tabla N° 8

En la tabla y grafica se puede observar que la dimensión de planificación y gestión, señala que el 62% de los colaboradores tiene un nivel alto, el 34% en un nivel medio y el 4% tiene un nivel bajo. La mayoría de los colaboradores aseguran tener planificación y gestión.

Tabla 9. Dimensión – Liderazgo

<b>Liderazgo de los colaboradores del centro del empleo 2020- 2021</b>		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2%
Medio	16	32%
Alto	33	66%
Total	50	100%

Fuente: Base de datos del instrumento

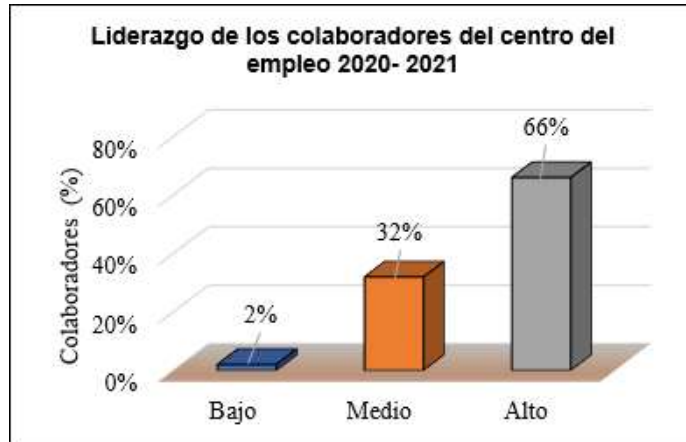


Gráfico 9. Liderazgo de los colaboradores del centro del empleo 2020- 2021 – Fuente: Tabla N° 9

Teniendo los datos de la tabla y grafica N° 9, sobre la dimensión de liderazgo en los colaboradores del centro de empleo, donde el 66% aseguran tener un nivel alto de liderazgo, luego el 32% presenta un nivel medio, el 2% tiene un nivel bajo de liderazgo en el Centro de Empleo 2020- 2021.

Tabla 10. Dimensión – Trabajo en equipo

Trabajó en equipo de los colaboradores del centro de empleo 2020 -2021		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	8%
Medio	16	32%
Alto	30	60%
Total	50	100%

Fuente: Base de dato del instrumento

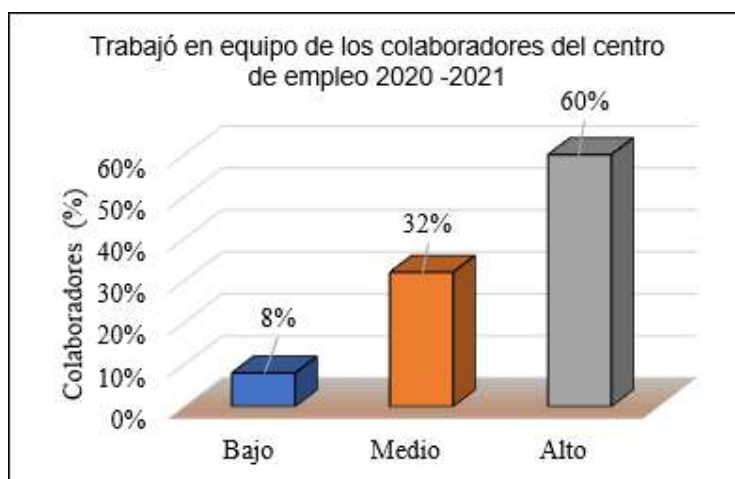


Gráfico 10. Liderazgo – Fuente: Tabla N° 10

En la tabla 10 y figura 10 se observa que la dimensión de trabajo en equipo para los colaboradores, muestra que el 60% tiene un nivel alto, mientras que el 32% un nivel medio y el 8% un nivel bajo en trabajo de equipo para el Centro de Empleo 2020-2021.

Tabla 11. Dimensión – Competencias técnicas

<b>Competencias técnicas de los colaboradores del centro de empleo 2020 - 2021</b>		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	4%
Medio	14	28%
Alto	34	68%
Total	50	100%

Fuente: Base de dato del instrumento

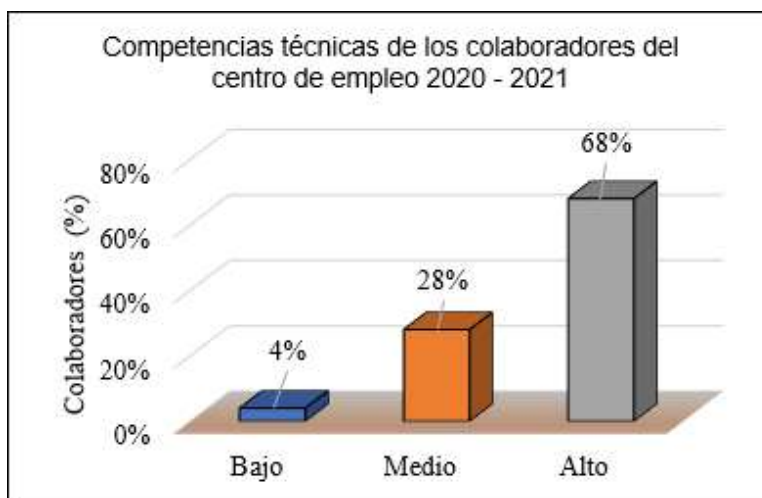


Gráfico 11. Competencias Técnicas – Fuente: Tabla N° 11

En la tabla 11 y gráfico 11 se observan que, para la dimensión de competencias técnicas, el 68% de los colaboradores tiene un nivel alto, mientras que el 28% tiene un nivel medio y el 4% tiene un nivel bajo de competencias técnicas para el centro de empleo 2020 – 2021.

## 4.2 Prueba de hipótesis

“Para garantizar un resultado que garantice un orden metodológico, se ha seguido los siguientes pasos:

1. Formular la hipótesis nula y alterna de acuerdo al problema
2. Escoger el tipo de prueba
3. Esquema de la prueba
4. Cálculo del estadístico de prueba
5. Toma de decisiones

### 4.2.1 Planteamiento de la hipótesis

La hipótesis general de la investigación planteada fue:

Existe relación directa entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Empleo en el año 2020-2021

Tabla 12. Correlación gestión del conocimiento y desempeño laboral

			Desempeño o laboral	Gestión del conocimiento
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,290*
		Sig. (bilateral)	.	,041
		N	50	50
	Gestión del conocimiento	Coefficiente de correlación	,290*	1,000
		Sig. (bilateral)	,041	.
		N	50	50

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Coefficiente de correlación “rho” de Spearman = 0,290**

*Tabla 15 Grado de correlación*

<b>Correlación negativa perfecta</b>	<b>- 1</b>
Correlación negativa muy fuerte	-0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte	-0,75 a -0,89
Correlación negativa media	-0,50 a -0,74
Correlación negativa débil	-0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil	-0,10 a -0,24
<b>No existe correlación alguna</b>	<b>-0,09 a +0,09</b>
Correlación positiva muy débil	+0,10 a +0,24
<b>Correlación positiva débil</b>	<b>+0,25 a +0,49</b>
Correlación positiva media	+0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte	+0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte	+0,90 a +0,99
<b>Correlación positiva perfecta</b>	<b>+1</b>

Ubicando el resultado se tiene que  $\rho = 0,290$ , se encuentra en el de (0.25 y 0.49) lo que se ubica en la correlación considerado como correlación positiva débil entre la gestión del conocimiento y desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Empleo en el año 2020-2021.

a) Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis nula:  $H_0: r(x, y) < 0.10$ ; sig.  $> 0,05$

No existe relación directa y significativa entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Empleo en el año 2020- 2021.

Hipótesis alterna:  $H_1: r(x, y) > 0.10$ ; sig.  $< 0,05$

Existe relación directa y significativa entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Empleo en el año 2020 – 2021

b) Conclusión estadística:

Como se muestra en la tabla 12, el p-valor = 0,041, inferior al nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ) por ello se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$  con la cual podemos concluir que existe una relación directa entre las variables de la gestión del conocimiento y desempeño laboral en los

colaboradores del centro de empleo en el año 2020 – 2021. Asimismo, el valor de la Rho de Spearman es 0,0290 demostrando una relación positiva débil.

La hipótesis específica N° 1 de la investigación planteada fue:

La relación es directa entre la creación de conocimiento y desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Empleo en el año 2020 – 2021.

Tabla 13. Correlación de la Creación de conocimiento y desempeño laboral.

**Correlaciones**

			Creación de conocimiento	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Creación de conocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,286*
		Sig. (bilateral)	.	,044
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,286*	1,000
		Sig. (bilateral)	,044	.
		N	50	50

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Coefficiente de correlación “rho” de Spearman = 0,286**

Ubicando el resultado se tiene que rho= 0,127, se encuentra en el rango de (0,25 y 0,49) lo que se ubica en la correlación considerado como correlación positiva débil entre la gestión del conocimiento y la flexibilidad y compromiso institucional en los colaboradores del Centro de Empleo en el año 2020 – 2021.

a) Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis nula:  $H_0: r(x, y) < 0,10$ ; sig.  $> 0,05$

No existe relación directa y significativa entre la creación del conocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Empleo en el año 2020 – 2021.

Hipótesis alternativa:  $H_1: r(x, y) > 0,10$ ; sig.  $< 0,05$

Existe la relación directa y significativa entre la creación del conocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de empleo en el año 2020 – 2021.

b) Conclusión estadística:

Como se muestra en la tabla 12, el p-valor= 0,044, inferior al nivel de significancia ( $\alpha=0,05$ ) por ello se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$  con la cual podemos concluir que existe relación directa entre la creación del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Empleo en el año 2020 – 2021. Asimismo, el valor del Rho de Spearman es igual a 0,286 esto nos indica que ambas variables están relacionadas.

La hipótesis específicas N° 2 de la investigación planteada fue:

La relación es directa entre la gestión del conocimiento y trabajo en equipo de los colaboradores del Centro de Empleo en el año 2020- 2021.



Tabla 14. Correlación de la gestión del conocimiento y trabajo en equipo.

<b>Correlaciones</b>			Gestión del conocimiento	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Gestión del conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,308*
		Sig. (bilateral)	.	,029
		N	50	50
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	,308*	1,000
		Sig. (bilateral)	,029	.
		N	50	50

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### **Coeficiente de correlación “rho” de Spearman = 0,308**

Ubicando el resultado se tiene que rho= 0,308, se encuentra en el rango de (0,25 y 0,49) lo que se ubica en la correlación considerado como correlación positiva débil entre la gestión del conocimiento y trabajo en equipo en los colaboradores del Centro de Empleo en el año 2020 – 2021.

#### a) Planteamiento de hipótesis

Hipostasis nula:  $H_0: r(x, y) < 0,10; sig. > 0,05$

No existe relación directa y significativa entre la gestión del conocimiento y el trabajo en equipo de los colaboradores del Centro de Empleo en el año 2020 – 2021.

Hipótesis alternativa:  $H_1: r(x, y) > 0,10; sig. < 0,05$

Existe la relación directa y significativa entre la gestión del conocimiento y el trabajo en equipo de los colaboradores del Centro de empleo en el año 2020 – 2021.

b) Conclusiones estadísticas:

Como se muestra en la tabla 13, el p-valor= 0,029, inferior al nivel de significancia ( $\alpha=0,05$ ) por ello se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$  con la cual podemos concluir que existe relación directa entre la gestión del conocimiento y el trabajo en equipo de los colaboradores del Centro de Empleo en el año 2020 – 2021. Asimismo, el valor del Rho de Spearman es igual a 0,308 esto nos indica que ambas variables están relacionadas.

La hipótesis específica N° 3 de la investigación planteada fue:

La relación es directa entre la gestión del conocimiento y planificación y gestión en los colaboradores del Centro de Empleo en el año 2020- 2021.

Tabla 15. Correlación de la gestión del conocimiento, planificación y gestión.

			Gestión del conocimiento	Planificación y Gestión
Rho de Spearman	Gestión del conocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,303*
		Sig. (bilateral)	.	,033
		N	50	50
	Planificación y Gestión	Coefficiente de correlación	,303*	1,000
		Sig. (bilateral)	,033	.
		N	50	50

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### **Coefficiente de correlación “rho” de Spearman = 0,303**

Ubicando el resultado se tiene que  $\rho = 0,303$ , se encuentra en el rango de (0,25 y 0,49) lo que se ubica en la correlación considerado como correlación positiva débil entre la gestión del conocimiento y la planificación y gestión de los colaboradores del Centro de Empleo en el año 2020 – 2021.

#### a). Planteamiento de hipótesis

Hipostasis nula:  $H_0: r(x, y) < 0,10$ ; sig.  $> 0,05$

No existe relación directa y significativa entre la gestión del conocimiento y la planificación y gestión de los colaboradores del Centro de Empleo en el año 2020 – 2021.

Hipótesis alternativa:  $H_1: r(x, y) > 0,10$ ; sig.  $< 0,05$

Existe la relación directa y significativa entre la gestión del conocimiento y planificación y gestión de los colaboradores del Centro de empleo en el año 2020 – 2021.

#### b). Conclusiones estadísticas.

Como se muestra en la tabla 15, el p-valor= 0,033, inferior al nivel de significancia ( $\alpha=0,05$ ) por ello se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$  con la cual podemos concluir que existe relación directa entre la gestión del conocimiento y la planificación y gestión de los colaboradores del Centro de Empleo en el año 2020 – 2021. Asimismo, el valor del Rho de Spearman es igual a 0, 303 esto nos indica que ambas variables están relacionadas.

## V. DISCUSIÓN

En este trabajo de investigación se tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en el Centro de Empleo en el año 2020 – 2021, donde se realizó un análisis desarrollado en base a nueve dimensiones; tres por parte de la variable gestión del conocimiento que son: creación del conocimiento, transferencia y almacenamiento del conocimiento y aplicación y uso del conocimiento; y síes por la otra variable dependiente que son; flexibilidad y compromiso institucional, transparencia, planificación y gestión, liderazgo, trabajo en equipo y competencias técnicas.

La investigación llevada a utilizado la prueba de Rho de Spearman; mostro la existencia de una relación positiva débil con (0,290); lo que permite concluir que hay relación directa y significativa entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Empleo en el año 2020 – 2021, con el cual se comprueba la hipótesis general.

Asimismo, se encontró semejanza a los resultados obtenidos por Montoya y Víctor (2016) en su tema estudiado de la gestión del conocimiento y calidad educativa en las instituciones públicas del nivel secundaria en el distrito de barranca 2013 donde menciona que si existe una relación positiva y significativa entre las variables mencionadas de la gestión del conocimiento y el desempeño laboral de los docentes se genera un mejor calidad educativa que ofrecen los docentes partiendo de una buena gestión en el centro educativo.

De igual forma esto lo refuerza el autor Veliz (2017) que concluye evidencia significativa para afirmar la demostración de su hipótesis general, teniendo una correlación Rho Spearman (0,836), demostrando la asociación positiva entre las variables, gestión del conocimiento asociándose significativamente con el desempeño laboral según el

personal de la secretaria de gestión pública de la Presidencia del consejo de Ministros, Lima, 2016.

En la primera hipótesis específicas obtuvimos un resultado con la prueba del Rho de Spearman (0,286), se comprobó que si hay relación positiva débil entre la creación del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Empleo en el año 2020 – 2021, esto indica una actitud positiva de los colaboradores al momento de crear conocimiento para mejorar su desempeño laboral, como bien señala Ramos (2017), en su trabajo de investigación quien expreso su hipótesis sobre la relación de la creación del conocimiento y desempeño laboral en los profesores de la universidad de ciencias y humanidades de Lima norte, teniendo un valor de (0,843), más una significancia de (0,001) saliendo viable el método Rho de Spearman.

Estos resultados también lo refuerzan Pávez (2009), quien expreso que es el proceso asistemático de encontrar, elegir, filtrar y usar la información con el objeto de explorar los recursos del conocimiento, agregando una definición para la segunda variable basado en MINEDU (2013), Menciona que el desempeño labora consiste en donde el colaborado aplica sus conocimientos, cualidades con el fin de lograr los objetivos o metas trazadas. De acuerdo ambos estudios de investigación se evidencian que los resultados obtenidos están relacionados directamente entre la creación del conocimiento y desempeño laboral.

El resultado de la hipótesis específica 2: se realizó la prueba del Rho Spearman se comprobó que si existe relación positiva débil entre la gestión del conocimiento y trabajo en equipo de los colaboradores del Centro de Empleo en el año 2020 – 2021, esto demuestra que el coeficiente de correlación arroja un valor de (0,308); este resultado lo podemos validar con la investigación realizada por Quezada y Samán (2015), en su trabajo de investigación titulada “ Las tecnologías de información y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores

del instituto Nacional de estadísticas e informática Lima 2014”, en donde se encontró una relación lineal, positiva alta y directamente proporcional de las dos variables, haciendo más eficaz el trabajo de equipo y resolviendo las actividades laborales eficientemente y en menos tiempo.

En la hipótesis específica 3: se realizó la prueba del Rho de Spearman se comprobó que si existe relación positiva débil entra la gestión del conocimiento y la planificación y gestión de los colaboradores del Centro de Empleo en el año 2020 – 2021, esto demuestra que el coeficiente de correlación arroja un valor de (0,303); esto resultado lo podemos validar con la investigación de Veliz (2017) en su tesis para obtener el grado de maestro donde tiene un Rho de Spearman es de (0,693) indicando que existe una asociación positiva entre la variable y su dimensión, además se encuentra en un nivel positivo moderado donde concluye que la gestión del conocimiento se asocia significativamente con la planificación y gestión según el personal.

De igual forma estos resultados refuerzan lo encontrado por Inche (2010), en su tesis de doctorado titulada “Modelo dinámico de gestión del conocimiento basado en el aprendizaje organizacional en una institución Educativa en el Perú”, concluyendo que la gestión del conocimiento permite que el conocimiento intelectual de una institución aumenta en forma significativa la gestión y planificación para mejorar la capacidad de aprendizaje, para la solución de problemas con el objetivo de mejorar la imagen institucional.

## VI. CONCLUSIONES

1. En la investigación realizada se utilizó el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,290 indicando que si existe una relación significativa entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Empleo en el año 2020 – 2021.
2. Se pudo identificar que existe una relación débil entre la creación del conocimiento y desempeño labora en el Centro de Empleo en el año 2020 – 2021, utilizando el coeficiente de Rho Spearman 0,286 esto confirma la relación de las variables.
3. En la investigación realizada se utilizó el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,303 indicando que si existe una relación significativa débil entre la gestión del conocimiento y trabajo en equipo de los colaboradores del Centro de Empleo en el año 2020 – 2021.
4. Se encontró que si existe una relación entre la gestión del conocimiento y la planificación e gestión de los colaboradores del Centro de Empleo en el año 2020 – 2021 donde se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,303 considerado como correlación positiva débil entre las variables.
5. En la investigación realizada se utilizó el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,44 indicando que si existe una relación significativa débil entre la Creación del conocimiento y desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Empleo en el año 2020 – 2021.

## VII. RECOMENDACIONES

6. Los resultados obtenidos respecto a la gestión del conocimiento y desempeño laboral del Centro de Empleo, nos demuestra que debemos mejorar en ese punto, por lo que se le recomienda una capacitación permanente, sea presencial o virtual para el reforzamiento y actualización de las competencias asociadas en los procesos administrativas, con el objetivo de enriquecer el conocimiento institucional, en la que busca formar una cultura de empoderamiento e innovación de los colaboradores.
7. Se recomienda a la institución estudiada implementar una iniciativa buena de formación para los nuevos colaboradores que ingresen a la institución proporcionándoles herramientas que permitan la entrega de información o conocimiento de manera adecuada. La creación de conocimiento a través de actividades que contribuyan a las experiencias de los colaboradores, así como el uso de herramientas tecnológicas modernas para brindar información necesaria para el desempeño efectivo de sus funciones; con las herramientas adecuadas podrán mostrar sus habilidad y conocimientos en sus trabajos.
8. Se recomienda para incrementar y promover un mejor desempeño laboral, que se elabore un plan de reconocimiento del trabajo por parte de los jefes inmediatos y de las instituciones, este reconocimiento motivara al colaborador a que mejore su desempeño donde se sentirá valorado, útil y mejorara su autoestima con fidelidad institucional.
9. Es importante saber aplicar, promover el nuevo conocimiento obtenido en el campo de la tecnología, para transmitirlo en el desarrollo profesional de los colaboradores de las instituciones en la cual se aplica la GC para promover, reconocer el desempeño laboral por parte del jefe inmediato.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Alfonso, I. (2015). Propuesta de modelo de gestión del conocimiento para entornos virtuales de aprendizaje y su aplicación en el área de salud. Tesis para optar el grado de Doctor por la Facultad de Comunicación, Departamento de Ciencias de la Información. Universidad de la Habana, Cuba. Recuperado de: [http://tesis.repo.sld.cu/963/1/TESIS\\_DOCTORAL\\_ILEANA\\_ALFONSO\\_9-6-2015.pdf](http://tesis.repo.sld.cu/963/1/TESIS_DOCTORAL_ILEANA_ALFONSO_9-6-2015.pdf)
- Cabo, J. (2014). Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias. España: Díaz de Santos.
- Callomamani, R. (2013). La supervisión pedagógica y el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa 7035 de San Juan de Miraflores. Tesis para optar el grado de Magíster en Educación, Mención: Gestión de la Educación. Escuela de Post-Grado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Carrión, F. (2010). Desempeño laboral y el cumplimiento de objetivos de calidad en una empresa de ramo automotriz. Tesis para optar al grado de Magíster por la Facultad de Contaduría y administración. Universidad Autónoma de Querétaro, México. Recuperado: <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/2194/1/RI001696.pdf>
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y Trabajo*, 17(54), 159-165.
- Epiquién, M. y Diestra, E. (2013). Hacia el logro de una investigación cuasiexperimental. Perú: Danny.
- De la Hoz, J.; Carrillo, E. & Gómez, L. (2012). Gestión de la calidad y del conocimiento: dos enfoques complementarios. *Ad-minister*, Julio-diciembre, 71-85
- Gallego, D. y Valdivia, J. (2013). Las comunidades de prácticas virtuales: un espacio de participación para la mejora de las prácticas educativas del profesorado. España: Dykinson.
- García, F. (2012). Gestión del conocimiento. Selección de soluciones tecnológicas. España: Grupo de Investigación en Interacción y e-Learning, Universidad de Salamanca.
- Lladó, D.; Sánchez, L. & Navarro, M. (2013). Competencias profesionales y empleabilidad en el contexto de la flexibilidad laboral. Estados Unidos: Palibrio LLC.

Marengo, C. (2013). La gestión del conocimiento en el sector público chaqueño. Tesis para optar el grado de Magíster en Gobierno y Economía Política por la Universidad Nacional de General SanMartí Argentina Recuperado de: <http://escueladegobierno.chaco.gov.ar/files/tesis/tesis-marengo-cristian.pdf>.

Mejía, M. y Sarmiento, F. (2015). Modelo para la gestión del conocimiento desde el Estado y la función pública hacia el ciudadano en Colombia. Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión de la Información. Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garabito, Colombia.

Recuperado:

<http://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/001/238/1/FCMaestria%20en%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Informaci%C3%B3n1099203377.pdf>

Meza, L. (2013). La cultura y el compromiso organizacional en un organismo descentralizado de la Administración Pública de Querétaro. Tesis para optar el grado de Magíster, Mención: Administración y Alta Dirección, Facultad de Administración y Contaduría. Universidad Autónoma de Querétaro, México. Recuperado de <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/610/1/RI000100.pdf>

Pérez-Montoro, M. (2016). Gestión del conocimiento: orígenes y evolución. *El Profesional De La Información*, 25(4), 526-534.

Quezada, Z. y Samán, C. (2015). Las tecnologías de información y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Lima, 2014. Tesis para optar el grado de Magíster, Mención: Gestión Pública. Escuela de Post-Grado. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Del Castillo M, Y. (2017). La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo - 2016. Chaclacayo- Perú: Universidad César Vallejo

Enciclopedia. (2018). Trabajo en equipo. Obtenido de <http://concepto.de/trabajo-en-equipo/>

Inca A, K. (2015). Gestión del Talento humano y su relación en el desempeño laboral de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015. Andahuaylas Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.

Martínez G, V. (2016). La gestión del conocimiento en la cooperación internacional para el desarrollo: El programa de intercambio de conocimiento coreano KSP en el estado de Hidalgo 2014-2015, rompiendo paradigmas. México: Instituto Mora.

# ANEXOS

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable 1: Gestión del Conocimiento							
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS	NIVELES
<b>Gestión del Conocimiento</b>	Moral et al. (2008) define: "Gestión del conocimiento es poner a disposición un conjunto de miembros de una institución, de modo ordenado, práctico y eficaz, además de los conocimientos explícitos, la totalidad de los conocimientos particulares, esto es tácito" (p. 13)	La variable de Gestión del conocimiento será medida mediante el uso de un cuestionario de 30 ítems.	Creación del conocimiento	Adquisición de la información Diseminación de la información Interpretación compartida	De 1 al 10	Cuestionario sobre Gestión del Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Pésimo</li> <li>•Regular</li> <li>•Excelente</li> </ul>
			Transferencia y almacenamiento del conocimiento	Almacenar el conocimiento	Del 11 al 20		
				Transferencia del conocimiento			
			Aplicación y uso del conocimiento	Compromiso con el conocimiento	Del 21 al 30		
				Aplicación del conocimiento			
				Innovación del conocimiento			

<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>							
<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>Ítems</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>	<b>NIVELES</b>
<b>Desempeño laboral</b>	García (2005) Indica: “Se entiende comúnmente como el nivel de esfuerzo que un trabajador alcanza durante la realización de una labor. En este sentido, el término se vincula más a la noción de rendimiento, que implica la cuantificación del esfuerzo y su medición en términos observables” (p. 98)	La variable de Desempeño laboral será medida mediante el uso de un cuestionario de 30 ítems.	Flexibilidad y compromiso institucional	Desarrollo profesional y personal	1,2,3,4,5	Cuestionario sobre el desempeño laboral	Pésimo •Regular •Excelente
				Compromiso con la marca institucional u organizacional			
			Transparencia	Acceso a la información	6,7,8,9,10		
				Participación ciudadana			
			Planificación y gestión	Resultados e innovación	11,12,13,14,15		
				Control y supervisión			
			Liderazgo	Estilo de dirección	16,17,18,19,20		
				Delegación de funciones			
			Trabajo en equipo	Participación y resultados	21,22,23,25,25		
				Organización y producción			
			Competencias técnicas	Actitud en el trabajo	26,27,28,29,30		
				Calidad en el trabajo			

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Gestión del conocimiento y su relación con el desempeño laboral en el centro de empleo de la libertad 2020 - 2021

**Autora:** Jahir Joshua Paredes Montenegro

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES			
			<b>Variable 1: Gestión del Conocimiento</b>			
			Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles
<p><b>Problema general:</b> ¿De qué manera la gestión del conocimiento se relaciona con el desempeño laboral en los consultores del centro de empleo de la Libertad 2020-2021?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre gestión de conocimiento y desempeño laboral en los consultores del centro de empleo de la Libertad 2020 - 2021</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> Si planteamos la gestión de conocimiento y desempeño laboral podremos aumentar la productividad y capacidad de los consultores del Centro de empleo de la libertad 2020-2021</p>	Creación del conocimiento	Aplicación de la información Diseminación de información Interpretación compartida	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pésimo</li> <li>• Regular</li> <li>• Excelente</li> </ul>
			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	
<p><b>Problema Específicos:</b> ¿Qué relación existe entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los consultores del centro de empleo de la libertad 2020-2021?  ¿En qué medida la gestión del conocimiento impacta en el desempeño laboral en el centro de empleo de la libertad 2020 – 2021?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b> Determinar cómo impacta la creación del conocimiento en el desempeño de los consultores del centro de empleo de la libertad 2020-2021  Determinar la relación que existe entre la variable gestión del conocimiento y la eficiencia laboral de la variable desempeño laboral de los consultores del centro</p>	<p><b>Hipótesis Especificas:</b> Existe relación entre la adquisición conocimiento y el desempeño laboral en los consultores del Centro de Empleo de la Libertad 2020 - 2021  La gestión del conocimiento de los 7 consultores del Centro de Empleo de la Libertad influye directamente en el desempeño laboral  La gestión del conocimiento se relaciona</p>	<b>Variable 2: Desempeño Laboral</b>			
			Dimensiones	Indicadores	Escala	Niveles
			Flexibilidad y compromiso institucional  Transparencia  Planificación y gestión  Liderazgo  Trabajo en Equipo	Desarrollo profesional y personal  Compromiso con la marca institucional  Acceso a la información  Participación ciudadana	Del 1 al 30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pésimo</li> <li>• Regular</li> <li>• Excelente</li> </ul>

¿En qué medida la combinación del conocimiento impacta en el desempeño laboral de los consultores del centro de empleo de la libertad 2020-2021?	de empleo de la libertad 2020- 2021	significativamente con el desempeño laboral de los consultores del Centro de Empleo de la Libertad 2020 – 2021		Resultados e innovación		
	Determinar cómo impacta el almacenamiento y transferencia de conocimientos en el desempeño de los consultores del centro de empleo de la libertad 2020-2021			Control y supervisión		
				Estilo de dirección		
				Delegación de funciones		

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

## Método e Instrumentos

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p><b>TIPO:</b> Esta investigación es de tipo cuantitativo correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> El presente estudio se clasifica dentro del diseño descriptivo, no experimental, correlacional y trasversal</p> <p><b>METODO:</b> descriptivo - correlacional</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> La población conformada para esta investigación es de 50 colaboradores del centro empleo de la Libertad 2020 - 2021</p> <p><b>MUESTRA:</b> La muestra en investigación está conformada por 30 0 40 personas entre colaboradores que están en el centro de empleo de la Libertad 2020 – 2021.</p>	<p><b>Variable 1: Gestión del Suministro</b> <b>Técnica:</b> Encuesta virtual <b>Instrumentos:</b> Cuestionario en formulario GOOGLE. <b>Numero de Ítems:</b> 20 <b>Autor:</b> Jahir Joshua Paredes Montenegro <b>Año:</b>2021 <b>Monitoreo:</b> Docente de Investigación <b>Ámbito de Aplicación:</b> Trujillo <b>Forma de administración:</b> Colectivo</p> <p><b>Variable 2: Disponibilidad de medicamentos</b> <b>Técnica:</b> Encuesta virtual <b>Instrumentos:</b> Cuestionario en formulario GOOGLE. <b>Numero de Ítems:</b> 20 <b>Autor:</b> Jahir Joshua Paredes Montenegro <b>Año:</b>2021 <b>Monitoreo:</b> Docente de Investigación <b>Ámbito de Aplicación:</b> Trujillo <b>Forma de administración:</b> Colectivo</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Tablas Estadísticas Representaciones gráficas Hojas de Cálculo Escala de Likert</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Procedimiento en el SPSS 26.0 Confiabilidad del cuestionario: Coeficiente de alfa Cronbach</p>

## CUESTIONARIO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

El presente cuestionario tiene como finalidad determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en el centro de empleo de la Libertad 2020 - 2021.

Hacemos de conocimiento que esta encuesta es anónima; es por ello que se sugiere que sus respuestas sean totalmente honestas. Así también agradecerle por su valiosa colaboración, ya que los resultados permitirán mejorar los procesos de la gestión del suministro de medicamentos para garantizar una adecuada, oportuna y segura accesibilidad a los medicamentos, reflejándose en la disponibilidad de los mismos

**Instrucciones:** Lea atentamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa sea la más apropiada para usted, seleccionando en la escala de valoración del 1 al 5.

1	2	3	4	5
<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO						
N°	DIMENSIÓN 1: Creación del Conocimiento	1	2	3	4	5
01	los funcionarios y/o jefes de las instituciones interactúan entre sí, favoreciendo la creación del conocimiento					
02	Considera usted que en su área de trabajo siempre se captura el conocimiento no documentado de los colaboradores					
03	Considera usted que la institución comparte información informal y formal, frecuentemente y sin trabas.					
04	Considera usted que la institución tiene un eficiente sistema de exploración de información interna y externa.					
05	Considera usted que la información obtenida por diversas fuentes es eficientemente procesada e integrada al interior de la institución.					
06	Considera usted que la modificación e innovación de actividades laborales se basa en el uso de nuevos conocimientos y habilidades.					
07	Considera usted que el impacto que se está obteniendo con el Sistema de Gestión del Conocimiento de la institución es positivo					
N°	DIMENSIÓN 2: Transferencia y almacenamiento del conocimiento					
08	Considera usted que en la institución existen procesos para recoger propuestas y convertirlas como parte del conocimiento de ella misma.					
09	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					
10	Considera usted que la rotación de personal no supone una pérdida de conocimiento o habilidades importantes para la institución.					
11	Considera usted que la capacidad de crear nuevos procesos, ideas o prácticas se basa en los conocimientos compartidos					
12	Considera usted que el desempeño laboral mejora cuando se aplican nuevos conocimientos y habilidades compartidos					
13	Considera usted que la institución realiza inversiones en la adquisición de tecnologías de la información y del conocimiento.					
14	Considera usted que la institución dispone de mecanismos formales que garantizan que las mejores prácticas sean compartidas.					
N°	DIMENSIÓN 3: Aplicación y uso del conocimiento					
15	Considera usted que los acuerdos de cooperación con universidades y centros tecnológicos ayudan a fomentar el conocimiento					
16	Considera usted que en la institución se ofrecen oportunidades de capacitación para mejorar las habilidades de los colaboradores.					
17	Considera usted que los colaboradores toman decisiones basadas en					



	la aplicación de conocimientos previamente generados					
18	Considera usted que los procesos son documentados a través de manuales, estándares o normas de calidad, entre otros					
19	Considera usted que en la institución se realizan reuniones donde se informa de los últimos descubrimientos en gestión del conocimiento					
20	Considera usted que los colaboradores dan soluciones mediante el diálogo o focus group a cuestiones que afectan a toda la institución.					

## CUESTIONARIO: DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario tiene como finalidad determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en el centro de empleo de la Libertad 2020 - 2021.

Hacemos de conocimiento que esta encuesta es anónima; es por ello que se sugiere que sus respuestas sean totalmente honestas. Así también agradecerle por su valiosa colaboración, ya que los resultados permitirán mejorar los procesos de la gestión del suministro de medicamentos para garantizar una adecuada, oportuna y segura accesibilidad a los medicamentos, reflejándose en la disponibilidad de los mismos

**Instrucciones:** Lea atentamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa sea la más apropiada para usted, seleccionando en la escala de valoración del 1 al 5

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Indiferente	Casi Siempre	Siempre

DESEMPEÑO LABORAL						
N°	DIMENSION 1: Flexibilidad y compromiso institucional	1	2	3	4	5
01	Considera usted que se siente orgulloso de los productos y/o servicios ofrecidos por la institución					
02	Considera usted que existen oportunidades de ascender y progresar en la institución					
03	Considera usted que se siente satisfecho con el ambiente y la cultura organizacional de la institución					
N°	DIMENSION 2: Transparencia					
04	Considera usted que los trámites para acceder a los servicios y/o productos de la institución son adecuados y convenientes					
05	Considera usted que la institución gestiona de manera eficaz los canales formales de información del quehacer institucional (boletín informativo, semanario, redes sociales, etc.).					
06	Considera usted que los mecanismos de participación ciudadana son Eficientes					
N°	DIMENSION 3: Planificación y gestión					
07	Considera usted que resuelve los imprevistos de su trabajo y mejora los procedimientos.					
08	Considera usted que los productos y/o servicios de la institución responden a los objetivos y a las necesidades de la ciudadanía.					
09	Considera usted que realiza sus actividades sin que requiera supervisión, asumiendo las consecuencias que se derivan de ello.					
10	Considera usted que se respeta la planificación en lo referente a espacios, tiempos, apoyos y recursos.					
N°	DIMENSION 4: Liderazgo					
11	Considera usted que los funcionarios tienen la habilidad para convencer e influir en los colaboradores.					
12	Considera usted que posee una actitud positiva, con iniciativa hacia la mejora, al logro y a la no resistencia al cambio. Es proactivo.					
13	Considera usted que es consciente de sus debilidades y fortalezas para adecuarlos a situaciones y exigencias específicas y cambiantes.					
N°	DIMENSION 5: Trabajo en equipo					
14	Considera usted que aporta información relevante, actualizada y atinente a los desafíos que debe enfrentar el equipo.					
15	Considera usted que se fomenta la reflexión y discusión en el equipo, teniendo en cuenta las opiniones de los demás					

16	Considera usted que los directivos analizan el desempeño, empleando métodos de supervisión y evaluación.					
<b>N°</b>	<b>DIMENSION 6: Competencia Técnicas</b>					
17	Considera usted que busca soluciones efectivas considerando las reglas, instrucciones y procedimientos impartidos por la institución					
18	Considera usted que se adapta al cambio ante situaciones nuevas o cambios en los planes de trabajo asignados o instrucciones nuevas.					
19	Considera usted que la medición del desempeño y el reconocimiento contribuye al desarrollo de la calidad en la institución					
20	Considera usted que el perfil del colaborador es acorde a las habilidades específicas del puesto de trabajo.					

## CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN 1: Creación del Conocimiento</b>							
01	Considera usted que los funcionarios y/o jefes de las instituciones interactúan entre sí, favoreciendo la creación del conocimiento	X		X		X		--
02	Considera usted que en su área de trabajo siempre se captura el conocimiento no documentado de los colaboradores	X		X		X		--
03	Considera usted que la institución comparte información informal y formal, frecuentemente y sin trabas.	X		X		X		--
04	Considera usted que la institución tiene un eficiente sistema de exploración de información interna y externa.	X		X		X		--
05	Considera usted que la información obtenida por diversas fuentes es eficientemente procesada e integrada al interior de la institución.	X		X		X		--
06	Considera usted que la modificación e innovación de actividades laborales se basa en el uso de nuevos conocimientos y habilidades.	X		X		X		--
07	Considera usted que el impacto que se está obteniendo con el Sistema de Gestión del Conocimiento de la institución es positivo	X		X		X		--
<b>N°</b>	<b>Dimensión 2: Transferencia y almacenamiento del conocimiento</b>							
08	Considera usted que en la institución existen procesos para recoger propuestas y convertirlas como parte del conocimiento de ella misma.	X		X		X		--
09	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	X		X		X		--
10	Considera usted que la rotación de personal no supone una pérdida de conocimiento o habilidades importantes para la institución.	X		X		X		--
11	Considera usted que la capacidad de crear nuevos procesos, ideas o prácticas se basa en los conocimientos compartidos	X		X		X		--
12	Considera usted que el desempeño laboral mejora cuando se aplican nuevos conocimientos y habilidades compartidos	X		X		X		--
13	Considera usted que la institución realiza inversiones en la adquisición de tecnologías de la información y del conocimiento.	X		X		X		--
14	Considera usted que la institución dispone de mecanismos formales que garantizan que las mejores prácticas sean compartidas.	X		X		X		--
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN 3: Aplicación y uso del conocimiento</b>							

15	Considera usted que los acuerdos de cooperación con universidades y centros tecnológicos ayudan a fomentar el conocimiento	X		X		X		--
16	Considera usted que en la institución se ofrecen oportunidades de capacitación para mejorar las habilidades de los colaboradores.	X		X		X		--
17	Considera usted que los colaboradores toman decisiones basadas en la aplicación de conocimientos previamente generados	X		X		X		--
18	Considera usted que los procesos son documentados a través de manuales, estándares o normas de calidad, entre otros	X		X		X		--
19	Considera usted que en la institución se realizan reuniones donde se informa de los últimos descubrimientos en gestión del conocimiento	X		X		X		--
20	Considera usted que los colaboradores dan soluciones mediante el diálogo o focus group a cuestiones que afectan a toda la institución.	X		X		X		--

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Marcelino Callao Alarcón

**DNI:** 40126163

**Código Orcid:** 0000 – 0001 – 7295 -2375

**Especialidad del validador:** Gestión y Marketing

30 de noviembre del 2021

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

**3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma de experto

## CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN 1: Flexibilidad y compromiso institucional</b>							--
01	Considera usted que se siente orgulloso de los productos y/o servicios ofrecidos por la institución	X		X		X		--
02	Considera usted que existen oportunidades de ascender y progresar en la institución	X		X		X		--
03	Considera usted que asume los valores institucionales en su accionar, así como demuestra sentido de pertenencia a la institución	X		X		X		--
<b>N°</b>	<b>Dimensión 2: Transparencias</b>							
04	Considera usted que los trámites para acceder a los servicios y/o productos de la institución son adecuados y convenientes	X		X		X		--
05	Considera usted que la institución gestiona de manera eficaz los canales formales de información del quehacer institucional (boletín informativo, semanario, redes sociales, etc.).	X		X		X		--
06	Considera usted que los mecanismos de participación ciudadana son eficientes	X		X		x		--
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN 3: Planificación y Gestión</b>							
07	Considera usted que resuelve los imprevistos de su trabajo y mejora los procedimientos.	X		x		X		--
08	Considera usted que los productos y/o servicios de la institución responden a los objetivos y a las necesidades de la ciudadanía.	X		X		x		--
09	Considera usted que realiza sus actividades sin que requiera supervisión, asumiendo las consecuencias que se derivan de ello.	X		x		X		--
10	Considera usted que se respeta la planificación en lo referente a espacios, tiempos, apoyos y recursos.	x		x		x		--
<b>N°</b>	<b>DIMENSION 4: Liderazgo</b>							
11	Considera usted que los funcionarios tienen la habilidad para convencer e influir en los colaboradores.	Xx		X		x		--
12	Considera usted que posee una actitud positiva, con iniciativa hacia la mejora, al logro y a la no resistencia al cambio. Es proactivo.	X		X		X		--
13	Considera usted que es consciente de sus debilidades y fortalezas para adecuarlos a situaciones y exigencias específicas y cambiantes.	X		x		X		--
<b>N°</b>	<b>DIMENSION 5: Trabajo en equipo</b>							

14	Considera usted que aporta información relevante, actualizada y atingente a los desafíos que debe enfrentar el equipo.	X		x		X		--
15	Considera usted que se fomenta la reflexión y discusión en el equipo, teniendo en cuenta las opiniones de los demás	X		X		X		--
16	Considera usted que los directivos analizan el desempeño, empleando métodos de supervisión y evaluación.	X		X		X		--
<b>N°</b>	<b>DIMENSION 6: Competencias Técnicas</b>							
17	Considera usted que busca soluciones efectivas considerando las reglas, instrucciones y procedimientos impartidos por la institución	X		X		X		--
18	Considera usted que se adapta al cambio ante situaciones nuevas o cambios en los planes de trabajo asignados o instrucciones nuevas.	X		X		X		--
19	Considera usted que la medición del desempeño y el reconocimiento contribuye al desarrollo de la calidad en la institución	X		X		X		--
20	Considera usted que el perfil del colaborador es acorde a las habilidades específicas del puesto de trabajo.	X		X		x		--

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Marcelino Callao Alarcón

**DNI:**

**Código Orcid 0000-0001-7295-2375**

**Especialidad del validador:** Gestión y Marketing

30 de noviembre del 2021

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

**3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



## CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN 1: Creación del Conocimiento</b>							
01	Considera usted que los funcionarios y/o jefes de las instituciones interactúan entre sí, favoreciendo la creación del conocimiento	X		X		X		--
02	Considera usted que en su área de trabajo siempre se captura el conocimiento no documentado de los colaboradores	X		X		X		--
03	Considera usted que la institución comparte información informal y formal, frecuentemente y sin trabas.	X		X		X		--
04	Considera usted que la institución tiene un eficiente sistema de exploración de información interna y externa.	X		X		X		--
05	Considera usted que la información obtenida por diversas fuentes es eficientemente procesada e integrada al interior de la institución.	X		X		X		--
06	Considera usted que la modificación e innovación de actividades laborales se basa en el uso de nuevos conocimientos y habilidades.	X		X		X		--
07	Considera usted que el impacto que se está obteniendo con el Sistema de Gestión del Conocimiento de la institución es positivo	X		X		X		--
<b>N°</b>	<b>Dimensión 2: Transferencia y almacenamiento del conocimiento</b>							
08	Considera usted que en la institución existen procesos para recoger propuestas y convertirlas como parte del conocimiento de ella misma.	X		X		X		--
09	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	X		X		X		--
10	Considera usted que la rotación de personal no supone una pérdida de conocimiento o habilidades importantes para la institución.	X		X		X		--
11	Considera usted que la capacidad de crear nuevos procesos, ideas o prácticas se basa en los conocimientos compartidos	X		X		X		--
12	Considera usted que el desempeño laboral mejora cuando se aplican nuevos conocimientos y habilidades compartidos	X		X		X		--
13	Considera usted que la institución realiza inversiones en la adquisición de tecnologías de la información y del conocimiento.	X		X		X		--
14	Considera usted que la institución dispone de mecanismos formales que garantizan que las mejores prácticas sean compartidas.	X		X		X		--
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN 3: Aplicación y uso del conocimiento</b>							



15	Considera usted que los acuerdos de cooperación con universidades y centros tecnológicos ayudan a fomentar el conocimiento	X		X		X		--
16	Considera usted que en la institución se ofrecen oportunidades de capacitación para mejorar las habilidades de los colaboradores.	X		X		X		--
17	Considera usted que los colaboradores toman decisiones basadas en la aplicación de conocimientos previamente generados	X		X		X		--
18	Considera usted que los procesos son documentados a través de manuales, estándares o normas de calidad, entre otros	X		X		X		--
19	Considera usted que en la institución se realizan reuniones donde se informa de los últimos descubrimientos en gestión del conocimiento	X		X		X		--
20	Considera usted que los colaboradores dan soluciones mediante el diálogo o focus group a cuestiones que afectan a toda la institución.	X		X		X		--

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** José Gerardo Saavedra Carrasco

**DNI:** 16796045

**Código Orcid:** 0000 – 0003 – 4098 -2566

**Especialidad del validador:** Administración

20 de noviembre del 2021

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

**3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma de experto

## CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN 1: Flexibilidad y compromiso institucional</b>							--
01	Considera usted que se siente orgulloso de los productos y/o servicios ofrecidos por la institución	X		X		X		--
02	Considera usted que existen oportunidades de ascender y progresar en la institución	X		X		X		--
03	Considera usted que asume los valores institucionales en su accionar, así como demuestra sentido de pertenencia a la institución	X		X		X		--
<b>N°</b>	<b>Dimensión 2: Transparencias</b>							
04	Considera usted que los trámites para acceder a los servicios y/o productos de la institución son adecuados y convenientes	X		X		X		--
05	Considera usted que la institución gestiona de manera eficaz los canales formales de información del quehacer institucional (boletín informativo, semanario, redes sociales, etc.).	X		X		X		--
06	Considera usted que los mecanismos de participación ciudadana son eficientes	X		X		x		--
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN 3: Planificación y Gestión</b>							
07	Considera usted que resuelve los imprevistos de su trabajo y mejora los procedimientos.	X		x		X		--
08	Considera usted que los productos y/o servicios de la institución responden a los objetivos y a las necesidades de la ciudadanía.	X		X		x		--
09	Considera usted que realiza sus actividades sin que requiera supervisión, asumiendo las consecuencias que se derivan de ello.	X		x		X		--
10	Considera usted que se respeta la planificación en lo referente a espacios, tiempos, apoyos y recursos.	x		x		x		--
<b>N°</b>	<b>DIMENSION 4: Liderazgo</b>							
11	Considera usted que los funcionarios tienen la habilidad para convencer e influir en los colaboradores.	Xx		X		x		--
12	Considera usted que posee una actitud positiva, con iniciativa hacia la mejora, al logro y a la no resistencia al cambio. Es proactivo.	X		X		X		--
13	Considera usted que es consciente de sus debilidades y fortalezas para adecuarlos a situaciones y exigencias específicas y cambiantes.	X		x		X		--
<b>N°</b>	<b>DIMENSION 5: Trabajo en equipo</b>							

14	Considera usted que aporta información relevante, actualizada y atingente a los desafíos que debe enfrentar el equipo.	X		x		X		--
15	Considera usted que se fomenta la reflexión y discusión en el equipo, teniendo en cuenta las opiniones de los demás	X		X		X		--
16	Considera usted que los directivos analizan el desempeño, empleando métodos de supervisión y evaluación.	X		X		X		--
<b>N°</b>	<b>DIMENSION 6: Competencias Técnicas</b>							
17	Considera usted que busca soluciones efectivas considerando las reglas, instrucciones y procedimientos impartidos por la institución	X		X		X		--
18	Considera usted que se adapta al cambio ante situaciones nuevas o cambios en los planes de trabajo asignados o instrucciones nuevas.	X		X		X		--
19	Considera usted que la medición del desempeño y el reconocimiento contribuye al desarrollo de la calidad en la institución	X		X		X		--
20	Considera usted que el perfil del colaborador es acorde a las habilidades específicas del puesto de trabajo.	X		X		x		--

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** José Gerardo Saavedra Carrasco

**DNI:** 16796045

**Código Orcid:** 0000 – 0003 – 4098 -2566

**Especialidad del validador:** Administración

20 de noviembre del 2021

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

**3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma de experto

## CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN 1: Creación del Conocimiento</b>							
01	Considera usted que los funcionarios y/o jefes de las instituciones interactúan entre sí, favoreciendo la creación del conocimiento	X		X		X		--
02	Considera usted que en su área de trabajo siempre se captura el conocimiento no documentado de los colaboradores	X		X		X		--
03	Considera usted que la institución comparte información informal y formal, frecuentemente y sin trabas.	X		X		X		--
04	Considera usted que la institución tiene un eficiente sistema de exploración de información interna y externa.	X		X		X		--
05	Considera usted que la información obtenida por diversas fuentes es eficientemente procesada e integrada al interior de la institución.	X		X		X		--
06	Considera usted que la modificación e innovación de actividades laborales se basa en el uso de nuevos conocimientos y habilidades.	X		X		X		--
07	Considera usted que el impacto que se está obteniendo con el Sistema de Gestión del Conocimiento de la institución es positivo	X		X		X		--
<b>N°</b>	<b>Dimensión 2: Transferencia y almacenamiento del conocimiento</b>							
08	Considera usted que en la institución existen procesos para recoger propuestas y convertirlas como parte del conocimiento de ella misma.	X		X		X		--
09	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	X		X		X		--
10	Considera usted que la rotación de personal no supone una pérdida de conocimiento o habilidades importantes para la institución.	X		X		X		--
11	Considera usted que la capacidad de crear nuevos procesos, ideas o prácticas se basa en los conocimientos compartidos	X		X		X		--
12	Considera usted que el desempeño laboral mejora cuando se aplican nuevos conocimientos y habilidades compartidos	X		X		X		--
13	Considera usted que la institución realiza inversiones en la adquisición de tecnologías de la información y del conocimiento.	X		X		X		--
14	Considera usted que la institución dispone de mecanismos formales que garantizan que las mejores prácticas sean compartidas.	X		X		X		--
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN 3: Aplicación y uso del conocimiento</b>							

15	Considera usted que los acuerdos de cooperación con universidades y centros tecnológicos ayudan a fomentar el conocimiento	X		X		X		--
16	Considera usted que en la institución se ofrecen oportunidades de capacitación para mejorar las habilidades de los colaboradores.	X		X		X		--
17	Considera usted que los colaboradores toman decisiones basadas en la aplicación de conocimientos previamente generados	X		X		X		--
18	Considera usted que los procesos son documentados a través de manuales, estándares o normas de calidad, entre otros	X		X		X		--
19	Considera usted que en la institución se realizan reuniones donde se informa de los últimos descubrimientos en gestión del conocimiento	X		X		X		--
20	Considera usted que los colaboradores dan soluciones mediante el diálogo o focus group a cuestiones que afectan a toda la institución.	X		X		X		--

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** José Focion Echeverría Jara

**DNI:** 17843016

**Código Orcid:** 0000 – 0001 – 6750 -0032

**Especialidad del validador:** Dr. Administración

13 de noviembre del 2021

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

**3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma de experto

## CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN 1: Flexibilidad y compromiso institucional</b>							--
01	Considera usted que se siente orgulloso de los productos y/o servicios ofrecidos por la institución	X		X		X		--
02	Considera usted que existen oportunidades de ascender y progresar en la institución	X		X		X		--
03	Considera usted que asume los valores institucionales en su accionar, así como demuestra sentido de pertenencia a la institución	X		X		X		--
<b>N°</b>	<b>Dimensión 2: Transparencias</b>							
04	Considera usted que los trámites para acceder a los servicios y/o productos de la institución son adecuados y convenientes	X		X		X		--
05	Considera usted que la institución gestiona de manera eficaz los canales formales de información del quehacer institucional (boletín informativo, semanario, redes sociales, etc.).	X		X		X		--
06	Considera usted que los mecanismos de participación ciudadana son eficientes	X		X		x		--
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN 3: Planificación y Gestión</b>							
07	Considera usted que resuelve los imprevistos de su trabajo y mejora los procedimientos.	X		x		X		--
08	Considera usted que los productos y/o servicios de la institución responden a los objetivos y a las necesidades de la ciudadanía.	X		X		x		--
09	Considera usted que realiza sus actividades sin que requiera supervisión, asumiendo las consecuencias que se derivan de ello.	X		x		X		--
10	Considera usted que se respeta la planificación en lo referente a espacios, tiempos, apoyos y recursos.	x		x		x		--
<b>N°</b>	<b>DIMENSION 4: Liderazgo</b>							
11	Considera usted que los funcionarios tienen la habilidad para convencer e influir en los colaboradores.	X		X		x		--
12	Considera usted que posee una actitud positiva, con iniciativa hacia la mejora, al logro y a la no resistencia al cambio. Es proactivo.	X		X		X		--
13	Considera usted que es consciente de sus debilidades y fortalezas para adecuarlos a situaciones y exigencias específicas y cambiantes.	X		x		X		--
<b>N°</b>	<b>DIMENSION 5: Trabajo en equipo</b>							

14	Considera usted que aporta información relevante, actualizada y atinente a los desafíos que debe enfrentar el equipo.	X		x		X		--
15	Considera usted que se fomenta la reflexión y discusión en el equipo, teniendo en cuenta las opiniones de los demás	X		X		X		--
16	Considera usted que los directivos analizan el desempeño, empleando métodos de supervisión y evaluación.	X		X		X		--
<b>N° DIMENSION 6: Competencias Técnicas</b>								
17	Considera usted que busca soluciones efectivas considerando las reglas, instrucciones y procedimientos impartidos por la institución	X		X		X		--
18	Considera usted que se adapta al cambio ante situaciones nuevas o cambios en los planes de trabajo asignados o instrucciones nuevas.	X		X		X		--
19	Considera usted que la medición del desempeño y el reconocimiento contribuye al desarrollo de la calidad en la institución	X		X		X		--
20	Considera usted que el perfil del colaborador es acorde a las habilidades específicas del puesto de trabajo.	X		X		x		--

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** José Focion Echeverría Jara

**DNI:** 17843016

**Código Orcid:** 0000 – 0001 – 6750 -0032

**Especialidad del validador:** Dr. Administración

13 de noviembre del 2021

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

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

**<sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión







## Variable Desempeño laboral

Poblacion	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	TOTAL	D1	D2	D3	D4	D5	D6
1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59	9	9	11	9	9	12
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91	12	14	18	14	14	19
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	9	9	12	9	9	12
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55	8	9	11	9	7	11
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	9	7	11	8	8	11
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84	11	13	15	12	13	20
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	100	15	15	20	15	15	20
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	100	15	15	20	15	15	20
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88	12	13	20	15	12	16
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98	15	14	19	15	15	20
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	8	9	14	11	10	18
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	12	11	16	12	11	16
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86	14	11	17	12	12	20
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79	13	8	17	13	10	18
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	4	5	7
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	90	15	13	15	15	13	19
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83	13	12	15	12	12	19
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86	14	14	18	12	13	15
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	12	10	14	13	15	13
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80	12	12	16	12	12	16
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82	12	9	17	13	12	19
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81	12	13	16	12	12	16
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	9	8	11	10	10	12
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	95	13	12	20	15	15	20
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88	13	10	18	14	15	18
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83	13	12	14	14	12	18
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	98	13	15	20	15	15	20
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	6	8	10	7	7	8
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	11	12	16	12	12	15
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	9	9	12	9	10	11
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93	15	15	19	12	12	20
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	12	9	13	13	13	17
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	8	12	10	9	11	17
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84	13	13	16	13	12	17
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93	14	12	19	15	14	19
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	9	8	10	10	6	8
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51	7	7	6	8	9	12
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93	12	14	19	14	15	19
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68	12	12	14	9	9	12
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	9	10	12	9	9	13
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73	10	13	16	10	11	13
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85	12	12	16	12	15	18
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86	10	12	18	14	13	19
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	11	9	12	9	9	12
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68	11	11	11	15	8	12
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	10	11	16	12	12	16
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	10	12	16	12	12	16
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79	9	11	18	12	12	18
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91	14	12	18	14	14	19
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72	10	10	15	11	10	16



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CHAVEZ EPIQUEN ABDIAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE EMPLEO LIBERTAD 2020 - 2021", cuyo autor es PAREDES MONTENEGRO JAHIR JOSHUA, 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.

TRUJILLO, 12 de Enero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CHAVEZ EPIQUEN ABDIAS <b>DNI:</b> 18981967 <b>ORCID</b> 0000-0001-5589-5217	Firmado digitalmente por: ACHAVEZEP el 12-01- 2022 18:58:30

Código documento Trilce: TRI - 0268476