



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA
Y DESARROLLO EMPRESARIAL**

TESIS

**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL EN
LOS SERVIDORES DE LA GERENCIA SUB REGIONAL DE
COTABAMBAS, DISTRITO DE TAMBOBAMBA, PROVINCIA DE
COTABAMBAS, APURÍMAC – 2023**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO EMPRESARIAL**

AUTOR:

BACH. LIZETH YUSUKI HURTADO TACO

ASESOR:

DR. YASSER ABARCA SANCHEZ
ORCID 0000-0001-7941-9346

CUSCO – PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES DE LA GERENCIA SUB REGIONAL DE COTABAMBAS, DISTRITO DE TAMBOBAMBA PROVINCIA DE COTABAMBAS, APURÍMAC - 2023

presentado por: LIZETH YUSUKI HUERTADO TACO con DNI Nro.: 73480047 presentado por: con DNI Nro.: para optar el título profesional/grado académico de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO EMPRESARIAL

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 3 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 8%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 03 de setiembre de 2024



Firma

Post firma Dr. Yasser Abarca Sanchez

Nro. de DNI 44857483

ORCID del Asesor 0000-0001-7941-9346

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid:27259:376631372

NOMBRE DEL TRABAJO

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES DE LA GERENCIA SUB REGIONAL DE COTA BA

AUTOR

LIZETH YUSUKI HURTADO TACO

RECUENTO DE PALABRAS

34338 Words

RECUENTO DE CARACTERES

188153 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

180 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.9MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 29, 2024 11:02 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 29, 2024 11:04 AM GMT-5

● **8% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente

DEDICATORIA

A Dios, quien supo guiarme por el buen camino y por darme las herramientas necesarias para culminar mis estudios.

A la Virgen Asunta, patrona de mi tierra quien con su manto sagrado siempre cuida de mi familia, intercediendo siempre por nuestro bien.

A mis queridos padres Balvina Taco Ayala y Mario Hurtado Llerena quienes, sin escatimar esfuerzo alguno, sacrificaron gran parte de su vida para educarme, a quienes nunca podré pagar todos sus esfuerzos, desvelos ni aún con todo el oro del mundo, y sabiendo que nunca existirá una forma de agradecer en esta vida de lucha y superación constante.

A mis hermanos Engel, Yaritza y Evans quienes siempre han sido un gran apoyo emocional y moral hasta esta etapa de mi vida, muchas gracias por ser mi inspiración para ser mejor cada día y alcanzar mis metas

Lizeth Yusuki Hurtado Taco

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida y hacer posible la realización de este trabajo; por enseñarme lo maravilloso que es la vida, la naturaleza y todo lo creado por él, por mostrarme que en su creación nada ocurre al azar y todo tiene una causa;

Agradezco a la Virgencita Asunta por ser fuente de inspiración, para hacer el bien en todo momento sin esperar nada a cambio.

A mis padres y hermanos que con su recuerdo de buen ejemplo de perseverancia me enseñó que, con responsabilidad, buena voluntad y amor todo es posible, en la realización de esta nueva meta,

A mi asesor, quien es un ejemplo a seguir por su caudal de conocimiento y sapiencia.

A mis dictaminantes y replicantes, por las observaciones y sugerencias oportunas, que permitieron alcanzar y lograr los objetivos de trabajo.

Lizeth Yusuki Hurtado Taco

INDICE GENERAL

INFORME DE ORIGINALIDAD.....	ii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
PRESENTACION	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
CAPITULO I	17
Planteamiento del Problema.....	17
1.1. Situación Problemática	17
1.2. Formulación del Problema.....	22
1.3. Justificación de la Investigación	23
1.4. Objetivos de la Investigación.....	24
CAPITULO II.....	25
Marco Teórico Conceptual	25
2.1. Bases Teóricas	25
2.2. Marco Conceptual (Palabras Clave).	58
2.3. Antecedentes Empíricos de la Investigación (Estado del Arte).....	61
CAPITULO III	65
Hipótesis y Variables	65
3.1. Hipótesis	65
a. <i>Hipótesis General</i>	65
b. <i>Hipótesis Específicas</i>	65
3.2. Identificación de Variables e Indicadores.....	66
3.3. Operacionalización de Variables	66
CAPITULO IV.....	68
Metodología.....	68
4.1. Ámbito de Estudio: Localización Política y Geográfica.....	68
4.2. Tipo y Nivel de Investigación.....	69
4.3. Unidad de Análisis	70
4.4. Población de Estudio	70
4.5. Tamaño de Muestra	71

4.6. Técnicas de Recolección de Información	71
4.7. Técnicas de Análisis e Interpretación de la Información.....	72
4.8. Técnicas para Demostrarla Verdad o Falsedad de las Hipótesis Planteadas.	72
CAPITULO V	74
Resultados y Discusión	74
5.1. Procesamiento, Análisis, interpretación y discusión de resultados.	74
5.2. Prueba de hipótesis	128
5.3. Discusión	135
CAPITULO VI.....	137
Modelo Propuesto	137
6.1. Modelo de Propuesta para la Gestión de Conocimiento.....	137
6.2. Beneficios del Modelo de Gestión del Conocimiento	137
CONCLUSIONES	152
RECOMENDACIONES	156
BIBLIOGRAFIA	158
ANEXO.....	164
Matriz de consistencia	165
Operacionalización de variables	166
Instrumento de recolección de información.....	167
Medios de Verificación.....	169
Fichas de validación de instrumento por diferentes especialistas.....	174

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Conceptos de Gestión del Conocimiento.....	28
Tabla 2	Conceptos de Desempeño laboral.....	46
Tabla 3	Operacionalización de Variables	66
Tabla 4	Cantidad de Servidores de la GSRC	70
Tabla 5	Gestión del Conocimiento	75
Tabla 6	Desempeño Laboral	76
Tabla 7	Creación del Conocimiento	77
Tabla 8	Transferencia de Conocimiento.....	78
Tabla 9	Aplicación del conocimiento.....	79
Tabla 10	Participa usted proponiendo ideas en la elaboración de los documentos institucionales de la GSRC.....	81
Tabla 11	La información se procesa de manera eficiente entre los servidores de la entidad	83
Tabla 12	Considera usted que los servidores de la entidad interactúan entre sí, favoreciendo la creación del conocimiento.	84
Tabla 13	Realiza una selección de la información más conveniente para el ejercicio de sus labores en la GSRC.	86
Tabla 14	Interpreta lo aprendido para buscar resolver situaciones problemáticas en su desempeño.	88
Tabla 15	Comparte su conocimiento adquirido en diferentes charlas, con sus compañeros de trabajo.....	90
Tabla 16	Hace uso de aplicaciones tecnológicas para almacenar información	92
Tabla 17	Imparte a sus compañeros su experiencia y conocimientos laborales	94
Tabla 18	Considera que existe buena relación laboral entre los funcionarios y servidores.....	96
Tabla 19	La entidad cuenta con base de datos, de almacenamiento de conocimiento al alcance de todas las áreas	98
Tabla 20	Aplica los conocimientos adquiridos para optimizar su desempeño laboral	100

Tabla 21	Aplica sus conocimientos para resolver problemas que se generan dentro de la GSRC.....	102
Tabla 22	Considera usted que los servidores toman decisiones basadas en la aplicación del conocimiento previamente generados.....	104
Tabla 23	Convierte su conocimiento en producto final para beneficio de la entidad...	106
Tabla 24	Los servidores de la GSRC muestran iniciativa durante el desarrollo de sus funciones.....	108
Tabla 25	Los servidores muestran actitud operativa dentro de su trabajo	110
Tabla 26	Los servidores muestran su capacidad de realización durante el cumplimiento de las funciones asignadas	112
Tabla 27	Los servidores de la entidad asisten a su centro de trabajo presentable y uniformado durante los días de trabajo.....	114
Tabla 28	Usted cree que los servidores son creativos durante las labores que realizan.....	116
Tabla 29	Los servidores son responsables con los horarios de trabajo establecidos por la entidad... ..	118
Tabla 30	El servidor tiene conocimiento de las actividades que se les asigna	119
Tabla 31	Los servidores se desenvuelven de acuerdo a su formación técnico y profesional	122
Tabla 32	Considera usted que se propicia un clima de equipo agradable de tolerancia, respeto y buen trabajo.....	125
Tabla 33	Los servidores generan interés en el cumplimiento de las metas asignadas por el pliego del GORE.	127
Tabla 34	Prueba de correlación de Spearman - Gestión del conocimiento (GC) y desempeño laboral (DL)	130
Tabla 35	Prueba de correlación de Spearman Creación del conocimiento (CC) y desempeño laboral (DL)	131
Tabla 36	Prueba de correlación de Spearman Transferencia del conocimiento (TC) y desempeño laboral (DL)	133
Tabla 37	Prueba de correlación de Spearman Aplicación de conocimiento (AC) y desempeño laboral (DL)	134
Tabla38	Plan de Acción.....	148

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación de la GSRC	68
Figura 2 Gestión del Conocimiento.....	75
Figura 3 Desempeño Laboral	76
Figura 4 Creación del Conocimiento.....	77
Figura 5 Transferencia de Conocimiento	78
Figura 6 Aplicación del Conocimiento	79
Figura 7 Participa usted proponiendo ideas en la elaboración de los documentos institucionales de la GSRC	80
Figura 8 La información se procesa de manera eficiente entre los servidores.....	82
Figura 9 Considera usted que los servidores de la entidad interactúan entre sí, favoreciendo la creación del conocimiento	84
Figura 10 Realiza una selección de la información más conveniente para el ejercicio de sus labores en la GSRC	86
Figura 11 Interpreta lo aprendido para buscar resolver situaciones problemáticas en su desempeño	88
Figura 12 Comparte su conocimiento adquirido en diferentes charlas con sus compañeros de trabajo.	90
Figura 13 Hace uso de aplicación tecnológicas para almacenar información.....	92
Figura 14 Imparte a sus compañeros su experiencia y conocimientos laborales	93
Figura 15 Considera que existe buena relación laboral entre los funcionarios y servidores	95
Figura 16 La entidad cuenta con base de datos de almacenamiento de conocimiento al alcance de todas las áreas	97
Figura 17 Aplica los conocimientos adquiridos para optimizar su desempeño laboral	99
Figura 18 Aplica sus conocimientos para resolver problemas que se generan dentro de la GSRC.....	101
Figura 19 Considera usted que los servidores toman decisiones basadas en la aplicación del conocimiento previamente generados.....	103
Figura 20 Convierte su conocimiento en producto final para beneficio de la entidad.	105
Figura 21 Los servidores de la GSRC muestran iniciativa durante el desarrollo de sus funciones.....	107
Figura 22 Los servidores muestran actitud operativa dentro de su centro de trabajo	109

Figura 23 Los servidores muestran su capacidad de realización durante el cumplimiento de las funciones asignadas.....	111
Figura 24 Los servidores de la entidad asisten a su centro de trabajo presentable y uniformado durante los días de trabajo.....	113
Figura 25 Usted cree que los servidores son creativos durante las labores que realizan	115
Figura 26 El servidor tiene conocimiento de las actividades que se les asigna	119
Figura 27 Los servidores se desenvuelven de acuerdo a su formación técnico y profesional	121
Figura 28	146

PRESENTACION

Señor: Director de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

Señores miembros de jurados:

En cumplimiento con los requisitos establecidos en el Reglamento de la Escuela Postgrado de Administración de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, presento el trabajo de investigación con el nombre de” GESTION DEL CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES DE LA GERENCIA SUB REGIONAL DE COTABAMBAS, DISTRITO DE TAMBOBAMBA, PROVINCIA DE COTABAMBAS, APURIMAC – 2023” para optar el grado académico de maestro en Gestión Pública y Desarrollo Empresarial.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal, determinar si la gestión del conocimiento se relaciona con el desempeño laboral en los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas. Los resultados obtenidos en esta investigación, permitirán proponer estrategias que ayuden a mejorar la gestión del conocimiento en la entidad.

RESUMEN

En la gerencia Sub Regional de Cotabambas la gestión del conocimiento no se da de la forma adecuada, es por ello que el desempeño laboral no se da en su totalidad, es por ello que la investigación tiene como objetivo principal el Determinar si la gestión del conocimiento se relaciona con el desempeño laboral en los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023. El trabajo tiene un nivel de investigación descriptivo - correlacional, así como un diseño no experimental transversal con un enfoque mixto, para la recolección de datos se diseñó un cuestionario con escala de Likert para la medición de las respuestas, permitiendo realizar encuestas a todos los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, la población de estudio se compone de 53 servidores entre contratados y nombrados. La fiabilidad se midió con Omega de Macdonald que tiene un coeficiente de 0.90 lo que favorece a la viabilidad de aplicar el instrumento, explicando que efectivamente hay un nivel de confianza en los datos recabados. Para la contratación de hipótesis se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman donde determinan la correlación la gestión del conocimiento y el desempeño laboral. obteniendo un 0.609 con una correlación moderada fuerte lo que nos indica que a mayor gestión de conocimiento mayor será el desempeño laboral de los servidores de la gerencia sub regional de Cotabambas. Así mismo se propuso un modelo para la entidad donde hará que tenga un impacto positivo en el desempeño de las funciones de cada servidor.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, desempeño laboral, creación de conocimiento.

ABSTRACT

In the Sub Regional management of Cotabambas, knowledge management does not occur in the appropriate way, which is why job performance does not occur in its entirety, which is why the main objective of the research is to determine whether knowledge management It is related to the work performance of the employees of the Sub Regional Management of Cotabambas, District of Tambobamba, Province of Cotabambas, Apurímac – 2023. It presents a descriptive - correlational level of research, as well as a non-experimental cross-sectional design with a mixed approach. For data collection, a questionnaire with a Likert scale was designed to measure the responses, allowing surveys to be carried out on all the servers of the company. Sub Regional Management of Cotabambas, the study population is made up of 53 employees, both contracted and appointed. Reliability was measured with Macdonald's Omega, which has a coefficient of 0.90, which favors the viability of applying the instrument, explaining that there is indeed a level of confidence in the data collected. To test the hypotheses, the multinomial logistic regression statistic was applied, obtaining a Pseudo R square of 0.365, which indicates that knowledge management does positively influence job performance. Likewise, it is concluded that knowledge management does positively influence job performance, however, production is not high, this is because knowledge management does not occur constantly, therefore, applying the model proposed in the entity will have a positive impact on the performance of the functions of each server.

Keywords: Knowledge management, job performance, knowledge creation, knowledge.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación consta de seis capítulos donde se verá el desarrollo de los diferentes puntos relacionados a la gestión del conocimiento y el desempeño laboral.

Capítulo I: Planteamiento del problema

Incluye a la situación problemática, formulación del problema de investigación, objetivos de la investigación, la justificación, importancia de la investigación, así también la delimitación y justificación de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico y conceptual

Incluye el desarrollo de los antecedentes, la estructura teórica que sustente el estudio, el marco conceptual, así como la descripción de la empresa de la investigación.

Capítulo III: Sistema de hipótesis y variables

Incluye las hipótesis de la investigación, así como la determinación de las variables de estudio, dimensiones e indicadores.

Capítulo IV: Metodología de la investigación

Incluye el desarrollo del ámbito de estudio, tipo de investigación, nivel de la investigación, diseño de investigación, enfoque de investigación, unidad de análisis, población de estudio, tamaño de muestra, las técnicas de recolección de datos y finalmente técnicas de análisis e interpretación de la información.

Capítulo V: Resultados y discusión

Incluye el procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados, prueba de hipótesis y discusión.

Capítulo VI: Modelo Propuesto

Se desarrolla una propuesta para mejorar la gestión del conocimiento en los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, así mismo se da a conocer los beneficios.

Finalmente se presenta las conclusiones, recomendaciones, bibliografía, así como los anexos usados en el trabajo de investigación.

CAPITULO I

Planteamiento del Problema

1.1. Situación Problemática

A nivel internacional, el problema de la gestión del conocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores no se ha resuelto adecuadamente, aunque los esfuerzos por aumentar la productividad laboral continúan de pie en las entidades públicas y privadas en el mundo entero. Esta inquietud surge con el cambio de paradigma respecto al conocimiento y las insuficiencias de la llamada gestión de recursos humanos, que no termino de capitalizar el valor y potencial humano de las personas que trabajan para una organización, por cual el desempeño laboral no alcanza los niveles esperados por los directivos y funcionarios (Hurtado, 2018)

En el contexto internacional existe el premio Make (Global Most Admired Knowledge Enterprise) empresa del conocimiento mundial más admirada, el cual se dedica a reconocer a nivel mundial a las empresas líderes en gestión del conocimiento. Por lo tanto, las empresas contribuyen a la creación y desarrollo del conocimiento de sus miembros, de tal forma que creen así un ambiente colaborativo para compartir conocimiento y tener la oportunidad de innovar en los productos y servicios. (Chase, 2016)

El conocimiento que se encuentra dentro de las organizaciones, no es solo un recurso si no también una parte importante de la estrategia para ellas. La gestión del conocimiento continua dentro de llamada economía del conocimiento, donde los empresarios ven la importancia del conocimiento para obtener y mantener ventajas competitivas para las organizaciones, es un elemento esencial para el correcto desempeño de las funciones de los subordinados para brindarles éxito y sostenibilidad. Las condiciones del entorno empresarial de hoy en día, donde la alta complejidad y la fuerte

competitividad se imponen, está convirtiendo a la gestión del conocimiento en la empresa, en un elemento protagonista de vital importancia para asegurar la sostenibilidad del desempeño laboral en el tiempo de los negocios y empresas del mundo. (Burga Rodriguez, 2018)

La gestión del conocimiento es el proceso de interpretación de datos, lo que da como resultado información que luego se comparte en los trabajadores de una entidad, el proceso debe ser innovador y transformador para atraer el interés de todos los empleados y mejorar la comprensión de la información, con el fin de mejorar la comprensión de la información que la organización desea compartir. Este factor influye mucho en lo que es el desempeño laboral por que un correcto manejo, almacenamiento y transferencia de la información prepara, capacita y refuerza competencias en los trabajadores para ser eficientes en las actividades diarias que inciden en los resultados de la organización. (Burga Rodriguez, 2018)

Por otro lado, las grandes empresas no prestan la debida atención a la gestión del conocimiento, por lo que aparecen grietas en el manejo de la información, generando pérdida de tiempo, pérdida de productividad, disminución de la productividad repetición de los errores e insatisfacción de los compañeros, los problemas derivados de una mala gestión del conocimiento son cada vez más importante y aún más difíciles de resolver, la pérdida de tiempo y las ineficiencias conducen a una baja productividad de los empleados y crean un efecto domino en toda la organización que conduce a malos resultados de ventas

En el Perú, a pesar de tiempos de importante incremento económico en los actuales años, las instituciones no han mostrado mejoras en su capacidad para contribuir a la creación de valor público, sin embargo está en un proceso de cambio, ya que a través de la

Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP), dirigida a todas las unidades del estado peruano para formar procesos de modernización, se han establecido cinco pilares que estos deben concentrar en sus actividades para iniciar la transición a la modernización, uno de los cuales fue la gestión del conocimiento, la cual incluyó de la mano con los sistemas de información, seguimiento, monitoreo y evaluación. (PCM, 2021)

La gestión del conocimiento es un tema poco presente en el país y sólo es conocido por una sola entidad. Autoridad Nacional del Servicio Civil - Servir, que sirve como pilar de la modernización fue un claro paso que ayudó a su implantación en el sector público, aunque el plan para implementar la política preveía el desarrollo de normas técnicas en el sector, esto nunca fue posible ni efectivo y por lo tanto no se implementó. Aun así, no fue una limitación para determinadas entidades públicas que, si iniciaron a desarrollar empujes en gestión de conocimiento, ello con el objetivo de almacenarlo, transferirlo y preservarlo de modo que aportase a sus objetivos organizacionales, sin embargo, estas no han tenido un alcance considerable, ni se han dado de manera estratégica e integrada a las entidades, así mismo, algunas de ellas aún se encuentran en estados iniciales de planificación (San & Periodo, 2018)

En este sentido la administración pública en nuestro país necesita adaptarse a una sociedad cambiante por lo que, es necesario generar cambios en las instituciones que permitan gestionar estrategias que sirvan de base para obtener un mejor desempeño, en ese contexto la gestión de conocimiento se muestra como un instrumento fundamental en producir un impacto positivo. Para que el proceso de gestión del conocimiento sea practicable, el punto de partida debe ser la adquisición, intercambio, procesamiento, preservación y uso del conocimiento de acuerdo con la realidad contextual de cada institución pública. Si bien varias de las organizaciones privadas y públicas han

implementado un modelo de gestión del conocimiento, no estamos preparados como los países avanzados que saben gestionar el conocimiento, el conocimiento no se comparte como se pretende, la información se almacena, generalmente no se comparte ni se divulga; compartir información y conocimientos en muchos casos no es una realidad cotidiana.

La Gerencia Sub Regional de Cotabambas, es una unidad ejecutora que es parte del Gobierno Regional de Cotabambas, que se dedica a la ejecución de infraestructura (nivel inicial, primaria y superior) a nivel de toda la Provincia de Cotabambas, abarcado así los 6 distritos, de la misma forma este trabaja directamente con los proveedores, quienes brindan bienes y servicios a las diferentes obras, para que estas siga adelante con su ejecución física y financiera, por ende la entidad los considera como personal externo clave para el avance y cumplimiento de las metas.

En la gerencia sub regional de Cotabambas, el desempeño de casi todo el personal está basado en su propia experiencia las cuales fueron vividos en otras entidades, instituciones y/o empresas, lo cual conlleva un fuerte conocimiento tácito, lo que es difícil de explicar a los demás los procedimientos administrativos, así mismo la existencia de culturas institucionales que no fomentan ni promueven espacios abiertos de intercambio y acceso al conocimiento, hay persona que si cuenta con el conocimiento explicito el cual tienen la facilidad de poder enseñar e instruir a los compañeros de oficina sin embargo no lo hacen, por otro lado la inadecuada transferencia o transmisión de conocimiento al equipo de trabajo o a nuestros compañeros produce situaciones de ineficiencia, ya que no hay mucha claridad en la información que se comunica, es por ello que algunas actividades quedan inconclusas y si llegan a terminar, salen mal y de esta forma afectan directamente a las acciones estratégicas de la entidad.

Otro tema que preocupa es la alto nivel de rotación o renovación de personal administrativo en la entidad, donde se produce una ruptura de la línea del conocimiento, ya que al pasar el tiempo van aprendiendo sobre sus funciones y aplican sus conocimientos en beneficio de su área, pero en menos de nada, toman la decisión de retirarlas, en situaciones críticas, esto conduce a tiempos de acoplamiento y de reacción más largos, ya que este tiempo de acoplamiento puede variar dependiendo de la complejidad de sus funciones asignadas de acuerdo al cargo, en muchos casos, los empleados que dejan la unidad se llevan consigo cualquier información que pueda ser útil para los nuevos empleados, alargando la curva de aprendizaje en los primeros meses de su puesto, generando así retrasos en la parte administrativa y no cumpliendo con el logro de metas asignado por el pliego, por otro lado los errores que se dan de forma repetitiva en cada oficina a pesar de las enseñanzas trasferidas por los jefes a los trabajadores, las cuales no son suficientes, porque el rendimiento que muestran está por debajo del nivel requerido que se ha establecido y se espera de él; tales cómo no cumplir con deberes a un alto nivel o no realizar sus funciones en absoluto por ejemplo como enviar un informe técnico con errores evidentes o no enviarlo, así mismo errores como las re cotizaciones de los bienes y servicios, cayendo así las licitaciones públicas y adjudicaciones simplificadas todo esto por no aplicar los conocimientos de forma adecuada y oportuna por parte de los trabajadores.

Así mismo en la gerencia sub regional de Cotabambas no mide el nivel desempeño de los trabajadores, ya que a partir de ahí se pueden detectar posibles fallas que no son visibles, esto también es un factor que incide más aun en el desempeño de sus funciones, no teniendo claro sus objetivos tanto personales como institucionales, en algunas ocasiones se suscitan problemas de nivel pequeño, donde tampoco dan solución a ello. Los trabajadores siempre esperan la solución por parte del jefe inmediato lo que hace más burocrático los procesos documentarios, por otro lado dado que hay funcionarios que no

son eficientes en sus funciones y que además están capacitados para desempeñar las funciones que se les asignan, es necesario darle el peso adecuado a la evaluación del desempeño, el empuje de incluir y promover la evaluación del desempeño de los empleados se enmarca en la promoción de una nueva cultura de gestión, que forma parte de una gestión de la gestión orientada a resultados.

Por otro lado, la institución necesita de capacitación previa en materia de diagnóstico, lo que no contribuye al conocimiento del personal y por tanto al trabajo de ellos, tornando ineficaces las tareas realizadas, lo que constituye un obstáculo para el desarrollo y cumplimiento de metas de la institución, el cual es reflejado en la ejecución física y financiera de las obras que están en ejecución en toda la provincia de Cotabambas.

1.2. Formulación del Problema

a) Problema general

¿Se relaciona la gestión del conocimiento con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac - 2023?

b) Problemas específicos

¿Se relaciona la creación de conocimiento con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023?

¿Se relaciona la transferencia de conocimiento con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023?

¿Se relaciona la aplicación del conocimiento con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023?

¿Cuál es el modelo utilizado para mejorar la gestión del conocimiento de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023?

1.3. Justificación de la Investigación

a) Justificación teórica.

La investigación se realizó tomando en cuenta las bases teorías existentes sobre las variables estudiadas, gestión del conocimiento de Nonaka & Takeuchi, (1997) y para la variable de desempeño laboral a Chiavenato (2002) pretendiendo confirmar si las teorías se relacionan con la realidad de la problemática en la Gerencia Sub Regional de Cotabambas.

b) Justificación práctica.

Esta investigación es practico ya que tiende a resolver problemas así mismo pretende contribuir aportando datos al problema en la gestión del conocimiento y desempeño laboral, proporcionando datos, diseñando soluciones, alternativas para la toma de decisiones o proponiendo estrategias que ayuden a resolver el problema. Por tanto, el análisis de la gestión del conocimiento se utiliza para identificar, clasificar y analizar la información disponible para los miembros de la organización utilizando métodos de recopilación de datos.

c) Justificación metodológica.

Para lograr los objetivos planteados en el estudio, se propusieron dos herramientas de recolección de datos, una para la gestión del conocimiento y otra para la ejecución del

trabajo, sujetas a criterios de precisión y confiabilidad para permitir la implementación de las estadísticas.

1.4. Objetivos de la Investigación

a. Objetivo general.

Determinar si la gestión del conocimiento se relaciona con en el desempeño laboral en los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023

b. Objetivos específicos

Determinar si la creación del conocimiento se relaciona con en el desempeño laboral en los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023.

Determinar si la transferencia del conocimiento se relaciona con el desempeño laboral en los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023.

Determinar si la aplicación del conocimiento se relaciona con el desempeño laboral en los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023.

Proponer un modelo de gestión de conocimiento para los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023.

CAPITULO II

Marco Teórico Conceptual

2.1. Bases Teóricas

2.1.1. *Gestión del Conocimiento*

Según los estudios realizados sobre gestión de conocimiento de acuerdo a Zhao y Lavin, (2012) “Es un proceso que posibilita la creación de conocimiento, la posterior difusión de ese conocimiento con los miembros de la organización, y su aplicación generando creaciones y progresos en productos o servicios, asimismo generar ideas para mejorar la institución” de igual manera Montoro Gutierrez -Mario Perez, (2008) define que es una disciplina que estudia el diseño e implementación de sistemas, con el objetivo principal de identificar, adquirir y transferir conocimientos de forma sistemática relacionados con una organización para que puedan ser de valor para que esa organización pueda convertirse. El conocimiento es el único activo que crece con el tiempo y no se desgasta pero que puede desaparecer con los seres humanos, si este no es compartido, existen casos en los que los trabajadores se van de una entidad u organizaciones al no encontrar crecimiento personal, por eso es vital gestionarlo, tanto en grandes y pequeñas organizaciones. (Vitale Alfonso et al., 2020)

Así mismo Nonaka & Takeuchi, (1991) Considerado por muchos como un precursor de GC, propuso una secuencia de creación de conocimiento en una organización que comienza con la transmisión de conocimiento tácito entre los empleados en un espacio que, a través de su introducción, terminación y uso, fomenta la adecuada interacción entre las personas de la organización analogías y metáforas a través de las cuales las personas forjan conceptos que les dan significado en la organización y conducen a la creación de sus oportunos arquetipos; luego se comparten entre las personas a través de la socialización.

Así mismo menciona sobre el «espiral del conocimiento» donde el conocimiento resulta ser un proceso que comienza en el individuo y se desarrolla a través de una interacción creciente en forma de espiral, cuyo desarrollo, según los mismos autores, debe ser asegurado por las organizaciones que deseen aplicarlo en sus procesos. Sus características incluyen al menos: Intención, autonomía, capacidad para crear nuevas soluciones, información suficiente y procesos simplificados. Así mismo la gestión de conocimiento puede definirse como la capacidad orgánica para generar nuevos conocimientos, dimensionados entre los miembros de una organización y materializarlos en productos, servicios y sistemas. (Nonaka & Takeuchi, 1997)

En el Perú la Gestión Pública está en proceso de cambios y modernización, buscando mejorar su cercanía al ciudadano y la Sociedad, fortaleciendo la legitimidad y la gobernabilidad democrática. En este contexto, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública define como el quinto pilar para la Gestión del Cambio la creación de un Sistema de información, seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión del conocimiento.

"La gestión del conocimiento implica la transferencia del conocimiento y el desarrollo de competencias necesarias al interior de las instituciones para compartirlo y utilizarlo entre sus miembros, así como para valorarlo y asimilarlo. En el Estado no existe de manera institucionalizada un sistema de gestión de la información y el conocimiento, ni existe un sistema de recojo y transferencia de buenas prácticas; las lecciones aprendidas de la propia experiencia no se registran, por lo que se repiten los mismos errores y se buscan soluciones a problemas que ya habían sido resueltos, generando pérdidas de tiempo, ineficiencias, además de que las mejores prácticas no se aplican, ni se comparten". Fuente: Política de Modernización de la gestión pública. (Plan Nacional de Modernización de la Gestión Pública, 2021)

La gestión del conocimiento es una disciplina emergente que tiene como objetivo generar, compartir y utilizar el conocimiento tácito (know-how) y explícito (formal) existente en un determinado colectivo u organización, para dar respuestas a las necesidades de los individuos y de las comunidades en su desarrollo. El objetivo es administrar conocimiento y los aprendizajes organizacionales para mejorar el funcionamiento de las entidades, tomando en cuenta buenas prácticas

propias o de terceros para retroalimentar el diseño e implementación de sus estrategias de acción y asegurar así resultados positivos y relevantes. Cuando la gestión del conocimiento se implementa formalmente en el sector público, los sistemas se vuelven cada vez más interconectados, los procesos se hacen más visibles y dinámicos, se pueden optimizar los recursos y mejora la transparencia en el manejo de los asuntos públicos

Pilares centrales de la Política de Modernización de la gestión pública

Estos 5 pilares han sido elaborados sobre la base de los componentes del modelo antes descrito y complementados por 3 ejes transversales que serán explicados más adelante. Estos son: i) las políticas públicas nacionales y el planeamiento, ii) el presupuesto para resultados, iii) la gestión por procesos y la organización institucional, iv) el servicio civil meritocrático y v) el seguimiento, monitoreo, evaluación y la gestión del conocimiento. Como se menciona, estos pilares deben ser apoyados por tres ejes transversales: el gobierno abierto, el gobierno electrónico y la articulación interinstitucional (gobierno colaborativo multinivel); siendo animados por un proceso explícito de gestión del cambio. (Plan Nacional de Modernización de la Gestión Pública, 2021)

La gestión del conocimiento se ha convertido en un recurso importante de las instituciones públicas, que proveen una ventaja competitiva sostenible que contribuye al

desarrollo de las instituciones de la administración pública, la gestión del conocimiento es un proceso de transformación de la información, un proceso organizado, de creación, captura, almacenamiento, disseminación y uso del conocimiento entre instituciones u organizaciones y dentro de las mismas para mantener una ventaja que les permita ser competitivos (Chavez Ramirez et al., 2021)

La gestión del conocimiento en el sector pública engloba aspectos más amplios con el objetivo de capturar, organizar, compartir, difundir y crear conocimiento formal e informal, la implementación de la gestión del conocimiento debe ser parte de las políticas públicas, especialmente en aquellos países que desarrollan ciencia y tecnología.

(Chavez Ramirez et al., 2021)

Es el uso estratégico de tecnologías digitales y datos en la administración pública para crear valor público. Comprende los principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados en la gobernanza, gestión e implementación de tecnologías digitales para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para la ciudadanía. (Política Nacional de Transformación Digital., 2023)

Tabla 1

Conceptos de Gestión del Conocimiento

AUTOR	CONCEPTO	DIMENSIONES	CONCEPTO
Mario Perez - Montoro 2008	La disciplina que delega la implementación de sistemas cuyo objetivo vital es identificar, adquirir y difundir sistemáticamente conocimientos relacionados con una	Conocimiento tácito	Basado en la experiencia personal y en muchos casos se identifica con las destrezas de cada persona
		Conocimiento Explicito	Es de fácil de transmisión o comunicación y es accesible a otros individuos de una forma directa.

	organización para que puedan convertirse en valor para esa organización.		
	La gestión del conocimiento es la capacidad orgánica para generar nuevos conocimientos,	Crear Conocimiento	Conlleva a que las entidades creen nuevas ideas desde las personas que toman las decisiones
Nonaka y Takeuchi (1995)	dimensionados entre los miembros de una organización y materializarlo en productos servicios y sistemas	Compartir y/o transferir Conocimiento	Se genera cuando unos individuos transfieren conocimientos a otros
		Aplicar Conocimiento	Convertir el conocimiento en productos valiosos para la organización
		Conocimiento explícito	es un conocimiento formulado de forma clara y fácilmente articulada, sin ambigüedades
Patel y Gorvadiya (2014)	El conocimiento se refiere a la capacidad de apoyar el uso coordinado de recursos y habilidades para contribuir a los objetivos institucionales.	Conocimiento cognitivo	Considere las competencias básicas en una disciplina particular que haya adquirido a través de la educación y la experiencia.
		Conocimiento tácito	Conocimiento inarticulado que reside en el instinto de las personas y detalles y no es fácil de hablar con discursos.

Fuente: Datos obtenidos de autores

2.1.1.1. Tipologías de Modelos para la Gestión del Conocimiento.

Las diferentes disciplinas innato al estudio de la gestión del conocimiento presume la presencia desde otras representaciones la mejora e investigación de sistemas y modelos de gestión del conocimiento. Davenport & Prusak, (2001) nos permite agruparlos en tres tipos: Almacenamiento, acceso y transferencia, Sociocultural y Tecnológicos.

a) Almacenamiento, acceso y transferencia de conocimiento.

Los modelos, que generalmente no distinguen entre información, conocimiento y datos, tratan la información como un todo, independientemente de los individuos que la entiendan y consumen, este tipo de modelos CG se centra en el progreso de métodos, estrategias y métodos para archivar el "conocimiento" favorable en la organización en repositorios de posible acceso para apoyar más adelante la transferencia entre los miembros de la organización.

b) Sociocultural.

Los modelos que se centran en la mejora de una cultura organizacional apropiada hacia el perfeccionamiento de procesos de gestión del conocimiento tienen como objetivo promover el cambio de actitud, aumentar la confianza en uno mismo, incitar la creatividad, concienciar sobre la importancia y el valor del conocimiento, mejorar la comunicación y fomentar la colaboración entre los miembros de la organización, etc.

c) Tecnológicos.

Distinguen el progreso y uso de sistemas (por ejemplo: intranets, redes, sistemas de información, web) y herramientas especializadas, por ejemplo: motores de búsqueda y herramientas de apoyo a la decisión) para la gestión del conocimiento.

2.1.1.2. Beneficios de la Gestión del Conocimiento en las Empresas.

Según Vitale Alfonso et al., (2020) la gestión del conocimiento desarrolla, recopila y comparte propiedad intelectual para lograr resultados comerciales óptimos en términos de productividad e innovación y aprovechar al máximo para el conocimiento para estar en la cabeza de sus competidores.

- Gestión estratégica más eficaz, gracias al conocimiento de las excelentes estrategias, técnicas y soluciones.
- Mayor productividad a través de una mejor asistencia y el uso de los productos más adecuados.
- Aumento del trabajo en equipo, de la innovación y de la búsqueda de las medidas creativas.
- Acelere la trayectoria de productividad del nuevo empleado con capacitación en profundidad y acceso a datos.
- Estandarización de procesos y acceso más rápido a la información, haciendo más inteligente el proceso de toma de decisiones.

2.1.1.3. Diferencia Entre Gestión de la Información y Gestión del Conocimiento.

Según Tobon & Nuñez, (2006) afirma que la gestión de la información es el proceso de organizar, evaluar, presentar, comparar datos en un contexto específico y controlar su calidad para que sean verdaderos, actuales, relevantes, precisos y útiles para que estén disponibles en cualquier lugar y en cualquier momento". gestionar información, documentos, métodos, informes, publicaciones, medios y procesos de acuerdo con los objetivos estratégicos de la organización. Por otro lado, la gestión del conocimiento incluye procesos y actividades que implican descubrimiento, selección, organización,

filtrado, presentación, etc. utilizando información proporcionada por los actores organizacionales para buscar el bienestar personal y social a través de la resolución ética de problemas.

2.1.1.4. La Gestión de Conocimiento se Clasifica Según.

Desde su Naturaleza, la Gestión del Conocimiento Puede Ser.

- Gestión del conocimiento cultural.

Es la exploración, organización, análisis y aplicación del conocimiento contenido en la cultura de una sociedad con el fin de resolver problemas de la vida diaria esto incluye el conocimiento de la organización comunitaria, las normas, los procesos económicos y la religión comprende también el empleo de saberes de otras culturas (Tobon & Nuñez, 2006)

- Gestión del conocimiento científico.

Es la búsqueda, selección, organización, análisis, adaptación, creación y aplicación del conocimiento en la resolución de problemas científicos, que posteriormente se aplicará en la solución de los problemas en las personas, la sociedad y el ambiente. (Tobon & Nuñez, 2006)

- Gestión del conocimiento social.

Es la exploración, análisis, adaptación, creación y aplicación del conocimiento científico y cultural para resolver problemas personales, sociales y ambientales.

Se encamina al manejo de recursos humanos (capital humano), formados y preparados para obtener el máximo provecho en función de los objetivos estratégicos de la organización. (Tobon & Nuñez, 2006)

Desde su Ámbito de Aplicación, la Gestión del Conocimiento Comprende.

- Gestión del conocimiento en la vida personal.

Se trata de explorar, analizar, crear y aplicar conocimientos para resolver problemas específicos de cada individuo, como fortalecer la idea de vida ética, salud física y mental.

- Gestión del conocimiento en la sociedad.

Se refiere a la planificación, implementación y evaluación de conocimientos para resolver problemas, institucionales y gubernamentales que afectan la buena vida de los residentes a nivel local, regional, nacional o global.

- Gestión del conocimiento en las organizaciones.

Es la aplicación del conocimiento en el trabajo, en lo profesional, etc., lo que contribuye a su relación con el entorno, conduciendo a una mejora en la eficacia de los procesos y resultados satisfacer las insuficiencias de la sociedad en lo que esta requiera.

- Gestión del conocimiento en el ambiente.

Esta aplicación de la gestión del conocimiento ahora requiere la creación de políticas internacionales, nacionales y locales que incidan en la mejora y mantenimiento de los recursos naturales, su uso, la gestión de nuevos recursos materiales y ambientales que aseguren el desarrollo sostenible frente a una carrera monopolística en el contexto de desigualdades económicas y sociales.

2.1.1.5. Según Nonaka & Takeuchi, (1991) el Conocimiento Humano se Clasifica de Dos Formas.

- a) El conocimiento explícito

Es reconocido como única forma de pensar en la gran mayoría de las organizaciones occidentales, es el que se expresa a través del lenguaje formal, usando

expresiones matemáticas o gramaticales y se transmite fácilmente de una persona a otra, de forma presencial o virtual.

b) El conocimiento tácito.

Obedece sus creencias y del entorno donde se desarrolla y obtiene a través de la práctica personal y es dificultoso de enunciar en el lenguaje ordinario, este tipo de conocimiento incluye la intuición, las ideas y el "Know how". La mayor parte de lo que se sabe no se puede expresar con palabras. Sin embargo, si se les proporcionan los recursos adecuados, las personas pueden expresar más de lo que saben, pero aún no pueden expresar así mismo se replantea el conocimiento, partiendo de que hay más por saber que por contar.

En este contexto, sigue en vigor la contribución de Nonaka & Takeuchi, (1995) quienes relacionan el conocimiento tácito con el conocimiento explícito de este modo es válido plantear la existencia de cuatro procesos de transferencia de conocimientos:

- Socialización, permite la transferencia de conocimiento tácito a tácito. Es un proceso que surge de formal grupal o comunitario y reside en encuentros, tertulias y diálogos difíciles de lograr sin encuentros cara a cara o contactos personales que promuevan la empatía entre diferentes interlocutores, sin que se pueda dar conocimiento explícito.
- Internalización, permite la transferencia de conocimiento explícito a tácito, proceso particular de adquisición de conocimientos por parte de las personas, porque es un proceso que implica aprendizaje, porque las personas, a partir de las experiencias de los demás, pueden transformar ese conocimiento en algo intrínseco y peculiar de cada uno de ellos.

- **Combinación**, esto permite la transferencia de conocimiento explícito a explícito. Es un proceso que posibilita el intercambio de conocimientos a partir de fuentes de información disponibles en la organización, por ejemplo, de ello son las juntas de conversaciones, correos electrónicos y las conversaciones.
- **Externalización**, permite la transferencia de conocimiento tácito a explícito. Es un proceso de expresión específica de lo internalizado, para lo cual se propone el uso de metáforas, analogías y/o modelos, porque en la medida que los operadores intentan esclarecer las metáforas propuestas, resuelven los conflictos en la conexión con su significado. Esto representa el primer paso en la transformación del conocimiento.

Las empresas japonesas utilizan dos tipos de conocimiento, tácito y explícito, e innovan aprovechando el conocimiento de quienes están fuera de la empresa (proveedores, clientes, agencias gubernamentales y personal de la competencia) para crear un vínculo entre el exterior y el interior; De esta forma, el conocimiento externo es descargado, difundido dentro de la organización, integrado en las bases de conocimiento de la empresa, adaptado a su identidad y prontamente utilizado por el responsable de abrir nuevas tecnologías y trazar nuevos productos o servicios que, en cuanto se utilizan, están listos y se devuelven al extranjero. Esta actividad es la que motiva una constante innovación y la que a su vez genera ventajas competitivas (Nonaka & Takeuchi, 1991)

2.1.1.6. Características de Gestión del Conocimiento.

El conocimiento es un proceso humano y dinámico que se orienta a algún fin, con intención y perspectiva Nonaka & Takeuchi, (1995) que es específico y atiende al contexto donde se genere, que es individual antes que grupal y que se asocia con la habilidad, la

técnica y la capacidad de actuar de cada individuo. El conocimiento por si solo posee características:

- Es tácito, debido a que cada uno de sus significados responde a las experiencias particulares de su dueño.
- Es dinámico porque está orientado a la acción, puede generar nuevos conocimientos, cambiarlos y en la mayoría de los casos mejorarlos.
- Es variable debido a su capacidad de moverse entre las personas.
- Cuando el conocimiento se produce en un ambiente dependiente y aislado, sin poder articular el conocimiento fuera de la organización y lo que se genera dentro de la organización.
- Cuando el conocimiento no tiene valor ni confianza.
- Pocas formas de adquirir conocimientos.

2.1.1.7. Dimensiones de Gestión de Conocimiento.

2.1.1.7.1. Crear Conocimiento.

El conocimiento es la única fuente de ventaja competitiva perdurable y confiable a medida que los mercados evolucionan, la tecnología se difunde, la competencia se reproduce y los productos se vuelven antiguos casi de la noche a la mañana. Estas acciones definen una empresa creadora de conocimiento cuya única atención se centra en la innovación continua. Sin embargo, a pesar de muchos debates sobre inteligencia y capital intelectual, escasos ejecutivos opinan la auténtica naturaleza de una empresa que crea conocimiento, y mucho menos cómo gestionarlo, porque no entienden qué es el conocimiento y qué deben hacer para beneficiarse de él.

La base del enfoque japonés es el reconocimiento de que la creación de nuevos conocimientos no se trata sólo del procesamiento de información objetiva. Más bien, se trata de utilizar y poner a disposición los conocimientos, percepciones y conocimientos tácitos y a menudo muy subjetivos de cada empleado individual. La clave de este proceso es la implicación personal y la caracterización de los subordinados con la empresa y su misión, mover estos esfuerzos y convertir el conocimiento tácito en tecnologías, productos tangibles y servicios.

Las razones por las que las empresas japonesas consideran tener especial éxito en este tipo de renovación y creación constantes son complejas, sin embargo, la lección más importante para el líder es bastante fácil, así como los fabricantes de todo el mundo han aprendido técnicas de fabricación japonesas, cualquier empresa que quiera combatir con conocimiento también debe aprender técnicas de fabricación japonesas, el negocio en la empresa que crea conocimiento. Es un enfoque que coloca la creación de conocimiento exactamente en el lugar correcto: en el corazón de la estrategia de recursos humanos de la organización.

Según Nonaka, (2007) La creación de conocimiento es un desafío que conlleva a que las organizaciones creen nuevas ideas desde las personas que toman las decisiones. Es esencialmente un proceso cognitivo de exploración, combinación y descubrimiento de conocimientos".

Por eso es importante considerar a las personas que integran las células de cada directivo. Por supuesto, los tomadores de decisiones obtienen su energía de los procesos de construcción de conocimiento de sus equipos y colegas. Las personas que crean la organización crean nuevos conocimientos a través de enlaces presentidas entre ideas existentes y/o mediante la adquisición de información a través de procesos asentados en la

clarificación y la plática de conocimientos. La fase de creación de conocimiento está vinculada al éxito de las asociaciones entre la universidad y la industria, así como con los resultados de innovación en las alianzas estratégicas.

Propuesta de un Modelo de Creación de Conocimiento en las Organizaciones.

Esta parte se divide en un punto muy importante: el primero menciona los postulados de la visión de Nonaka.

La Creación de Conocimiento en la Teoría de Nonaka.

(Nonaka & Takeuchi, 1997) fundamentó su modelo de creación de conocimiento donde diferenciaba dos tipos de conocimiento, el explícito o codificado y el tácito o implícito. El primero se refiere a lo que se transmite en los sistemas de comunicación formales. Al contrario: el conocimiento tácito está ligado a la propia persona, es dificultoso de precisar y transferir, se identifica con argumento concreto. Nonaka, (2007) describió la creación de conocimiento organizativo como una conversión de conocimientos: “la creación de conocimiento es un proceso de hacer explícito el conocimiento tácito” Nonaka, (2007) y sus colaboradores construyeron su teoría sobre la creación de conocimiento a partir de cuatro puntos clave:

- El modelo SECI de conversión de conocimiento;
- La espiral de conocimiento
- El constructo “ba”

El Modelo SECI de Conversión de Conocimiento

La elevación de que el conocimiento se surge mediante la transformación entre el conocimiento tácito y explícito lo cual llevó a Nonaka & Takeuchi, (1991) a numerar cuatro modos de evolución del conocimiento (SECI): la socialización, la externalización, la combinación y la internalización. La socialización, hace posible convertir conocimiento

tácito a través de la relación con las personas por medio de la experiencia comunicada. La externalización, se logra mediante el uso de parábolas, como hipótesis y analogías. La combinación, que consiste en utilizar métodos sociales para concertar diferentes formas de conocimiento explícito, por ejemplo, a través de reuniones o llamadas telefónicas y la internalización, que se logra poniendo en práctica de los nuevos conocimientos, es decir, a través de la acción.

El Espiral de Conocimiento

Cabe señalar que según, para Nonaka & Takeuchi, (1995) la interacción entre otros tipos de conocimiento no es un proceso lineal y secuencial, sino un proceso exponencial y dinámico, esto que los autores llaman la espiral del conocimiento. En cuatro tipos de conocimiento que interrelacionan entre si y así extiende la creación de conocimiento, tal como indica Martínez & Ruiz, (2002) se da de la experiencia el individuo crea conocimiento implícito, el cual es conceptualizado y se muda en conocimiento individual explícito a través de la transmisión y el diálogo constante con uno de los actores involucrados en la organización, se vuelve conocimiento social explícito.

El Constructo “ba”

El pensamiento de que el conocimiento requiere un espacio concreto para funcionar impulso a Nonaka, (2007) a implantar el concepto “ba”, definido como el contexto común en el que se crea, se comparte y se utiliza el conocimiento, entonces hay cuatro tipos de “ba”:

- Originar “ba”, presume la forma de socialización del conocimiento, es el lugar donde las personas dan a conocer trabajos, hábitos y emociones a través de las relaciones “cara a cara”

- Dialogar “ba”, está asociado al modo externalización del conocimiento, un lugar donde las personas cooperan sus modelos mentales, a través de un lenguaje común.
- Sistematizar “ba”, se corresponde con la combinación, es un espacio de interrelación virtual que surge de la colaboración virtual.
- Ejercitar “ba”, afecta al proceso de internalización, es un espacio de enseñanza y reflexión particular y agrupada.

2.1.1.7.2. Transferir Conocimiento.

El proceso de intercambio de conocimientos ocurre cuando algunas personas comparten sus conocimientos con otras, así el compartir conocimiento es posible y necesario para lograr intercambios que generen un proceso de creación de valor en la gestión del conocimiento Ritala et al., (2015) El conocimiento generado es poder sólo en la medida que se comparta al interior de las organizaciones Chong & Besharati, (2014) Ciertamente, el conocimiento se comparte desde arriba hacia abajo y desde abajo hacia arriba; el conocimiento emerge y se comparte en toda la organización. Entonces, el desafío para los equipos de liderazgo es compartir información y conocimientos para que los miembros del equipo puedan integrar esos conocimientos en beneficio de la institución. La fase de intercambio de conocimientos se correlaciona positivamente con el desempeño de los equipos de trabajo y con el desempeño de las organizaciones

Así mismo el objetivo de esta fase es también almacenar conocimientos donde se necesitan, en el instante apropiado y con la eficacia pretendida. Por lo tanto, el conocimiento debe intercambiar de tal forma que las demás personas consigan encontrarlo y utilizarlo en técnicas de agregación de valor la mayor parte del conocimiento se transfiere mejor de individuo a individuo a través de talleres conjuntos, aprendizaje en el trabajo, etc.

Las herramientas para facilitar este paso incluyen Internet, intranets, conferencias web (sistemas de impartición de cursos en línea), Skype, cursos de aprendizaje electrónico, bases de datos, rotaciones de personas, reuniones de equipo, reuniones de zona, teletrabajo, correo electrónico, sitios web y grupos de experiencia, espacios de aprendizaje, etc.

El elemento clave del conocimiento es su difusión a todas las alturas de la organización a través de informes, inspecciones y rotación, así como educación y capacitación, entre otras cosas, que pueden ser interiorizados y asimilados por todos los miembros”. Sin embargo, para una organización para tener éxito, debe ofrecer a los empleados las mejores condiciones posibles para que puedan trabajar sin interrupción, pero sin prisas, en relaciones cooperativas horizontales, en lugar de la acatamiento ciega propia de las organizaciones piramidales, sin caer en el “estrés de desempeño”, así como promover la interacción corporativa con clientes o proveedores sobre productos y servicios, tratar opiniones y propuestas y descubrir nuevas estrategias de competitividad.

Las empresas se reinventan constantemente y están moldeadas por las innovaciones representadas por las 'tecnologías blandas' (procesos y procedimientos) y las 'tecnologías duras' (dispositivos y máquinas) que surgen de la investigación básica y aplicada si quieren posicionarse mejor en un entorno cada vez más riguroso y competitivo, donde la diferencia de productos es tan acelerada que los nichos de mercado están siendo ocupados por las empresas más audaces y visionarias uno de los más llamativos es el de las tecnologías de la información, en el que empresas como Xerox en el campo en Estados Unidos han realizado pruebas donde un plática accesible con los clientes nos permite optimizar los productos que ofrecemos. Las progresivas tendencias hacia la informatización no son un fin en sí mismas, pero no siempre representan una herramienta para mejorar los procesos y procedimientos establecidos en estrictos manuales funcionales, cuyo cumplimiento formal

se presenta repetidamente como garantía de mejora continua y de calidad global que los empleados no cumplen una rutina estéril y sin innovación alguna, sin rechazar la improvisación informal ni reinventar métodos de trabajo más eficientes.

El proceso de Transferencia del Conocimiento:

Según los estudios realizados por (Nagles G., 2007) El proceso de transferencia de conocimiento incluye cuatro fases que permiten implementar estrategias de gestión del conocimiento para fortalecer la estrategia empresarial y promover actividades innovadoras en la organización, estas fases son: integración de nuevos conocimientos, localización y adaptación del conocimiento, adecuación de sistemas y diseño de nuevos productos, servicios y procesos.

- La integración de nuevos conocimientos: Es una acción de gestión del conocimiento que tiene como objetivo responder a los nuevos conocimientos otras fuentes puedan integrarse en la implementación de las actividades diarias de la organización como una herramienta eficaz para crear valor y crear un mecanismo de resolución de problemas para mantenerlos. adaptarse a las dificultades que se presenten (Nagles G., 2007)
- La localización y adaptación del conocimiento: Su objetivo es, por un lado, localizar el conocimiento disponible donde contribuya a la creación de valor y, por otro lado, llevar a cabo las transformaciones y realizar las adaptaciones necesarias para lograr el máximo. se beneficia del conocimiento construido y asimilado por la organización. (Nagles G., 2007)
- La adecuación de sistemas del conocimiento: Tiene como objetivo variar y convertir diversos sistemas y estructuras de la organización para afirmar el uso

positivo de todo el potencial del conocimiento útil y crear beneficios sostenibles para la posibilidad de la estrategia de negocio de la empresa. (Nagles G., 2007)

- El diseño de nuevos productos, servicios, procesos y sistemas de gestión: Es una forma de visibilizar el proceso de utilización de los conocimientos y capacidades de la empresa. (Nagles G., 2007)

Modos de Transferencia de Conocimiento

La transferencia se puede dar de tres modos: no comercial, comercial y de creación de nuevas empresas. (Upstill & Symington, 2002).

- No comercial: Se da fundamentalmente, a la expansión del conocimiento sin ningún tipo de interés comerciales y contratos entre emisores y receptores; se lleva en contextos académicos mediante, seminarios, ponencias. (Upstill & Symington, 2002)
- Comercial: La transferencia parte de un pacto comercial entre la universidad y su contraparte y se da mediante consultorías, capacitaciones, investigación conjunta y comercialización de licencias o patentes de productos durante la investigación. (Upstill & Symington, 2002)
- Creación de nuevas empresas: Implica la creación de empresas dedicadas a la aplicación del conocimiento, tecnología o resultados de investigación dado centralmente en las universidades. Upstill & Symington, (2002)

2.1.1.7.3. Aplicar Conocimiento

El proceso final de la gestión del conocimiento es su aplicación, es decir, la transformación del conocimiento en productos de valor para la organización, la traducción del conocimiento se ve facilitada por sistemas dinámicos y flexibles que permiten intercambiar ideas y transformarlas en productos o servicios, dicha aplicación de

conocimiento no sólo produce bienes serios sino que también activos intangibles cuyo infalible impacto es dificultoso de valorar, para sustentar altos niveles de desempeño es imprescindible lograr la aplicación de conocimiento Zhao y Lavin, (2012). De hecho, la aplicación del conocimiento determina en última instancia los parámetros técnicos alcanzados.

En el modelo propuesto por (Nonaka & Takeuchi, 1995) se plantea el supuesto básico que el conocimiento organizacional se va creando a través de la interacción entre el conocimiento tácito y el conocimiento explícito, así las cosas, se entiende que la organización es una entidad compleja con múltiples relaciones externas e internas, complementarias o incluso mutuamente excluyentes, a partir de la cual se genera conocimiento, en definitiva, como lo proponen (Nonaka & Takeuchi, 1991), una organización que crea conocimiento puede ser pensada como un sistema autopoietico, en el sentido que es posible la creación de conocimiento a nivel puramente interno, es decir, sin que necesariamente deba existir interacción con el entorno. Las implicaciones de esta visión son mayores ya que reconoce que los procesos internos tienen el potencial de crear una ventaja competitiva sostenible a través del compromiso con el conocimiento y el aprendizaje organizacional.

Según Sandra Zubieta Zamudio, (2019) Señala que diversos autores indican que esta es la última etapa de la gestión del conocimiento, pues aquí el empleado debe velar por que el conocimiento se vuelva fructífero para la empresa.

Uno de los principales objetivos de una organización es poder utilizar e innovar el conocimiento e integrarlo en su dinámica interna para crear nuevo valor, ya que agrega valor cuando se aplica creativamente a un proceso o contexto específico se implementan en función de las necesidades organizativas, no del volumen. Es necesario manifestar y

desmantelar los métodos arcaicos que siguen siendo rutinarios para establecer nuevas lógicas que ayuden a impulsar la conciencia y la creatividad para reconocer y resaltar las contradicciones, algunos aspectos organizacionales, formas de trabajo y reglas sólidas e innegables que obtienen fomentar tendencias que frenen un uso significativo o incluso bloqueen nuevos conocimientos la inercia y la aceptación incondicional de la situación pueden poner en peligro y deslegitimar la consolidación de procesos de desarrollo local basados en el conocimiento, el papel de los líderes es fomentar actitudes profesionales un personal dedicado debe tener tres cualidades:

- Saber hacerlo (capacitación),
- Querer hacerlo (motivación)
- Poder hacerlo (creación de posibilidades materiales y espirituales)

El conocimiento sólo crea valor añadido si se da en la empresa, el excedente no se utiliza en su totalidad el uso del conocimiento impulsa las necesidades empresariales en esta área y debe usarse como guía para crear, almacenar y compartir conocimiento.

2.1.2. Desempeño Laboral

Según los estudios realizados por (Pereira, 2012) menciona que el desempeño laboral es la iniciativa y eficacia, que demuestra el colaborador al realizar su trabajo, la cual esta resulta necesaria en las empresas, por ende, esta se convierte en una ventaja competitiva para las empresas en la actualidad, así mismo Robbins & Timothy A, (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general, medir el desempeño laboral a nivel organizacional permite evaluar el grado de logro de las metas estratégicas a nivel individual. Así mismo Pereira, (2012) afirma que el desempeño laboral es el grado en que un empleado cumple con las demandas que se le imponen en el trabajo tales como la

actitud operativa, capacidad de realización y creatividad de esta forma también afirma que evaluar el desempeño laboral es un proceso que reduce la incertidumbre mientras se busca el cumplimiento, así mismo afirma que el desempeño laboral se refiere a la eficacia, responsabilidad y creatividad con la que los miembros de una organización laboran para conseguir propósitos para todos, sometidos a reglas previamente establecidas, el conocimiento en el trabajo se refiere a la ejecución eficiente de funciones por parte de los empleados de la organización para lograr las metas establecidas. Así mismo aquí entran en juego desde el trabajo en equipo, competencia de los trabajadores hasta sus habilidades interpersonales y que incide directamente en los resultados de la organización.

Tabla 2

Conceptos de Desempeño laboral

AUTOR	CONCEPTO	DIMENSIONES	CONCEPTO
Chiavenato (2011)	El desempeño laboral se refiere a la eficacia con la que los subordinados de una entidad laboran para adquirir objetivos comunes, sujetos a reglas básicas anticipadamente determinadas.	Factores actitudinales	Está conformada por la disciplina, iniciativa, responsabilidad, discreción y creatividad
		Factores operativos	Son los conocimientos del trabajo, trabajo en equipo y liderazgo.
Pernía, K. Y Carrera, M. (2014, p.35)	Destaca que es la eficacia del trabajo y la eficiencia que un empleado demuestra en el desempeño de sus principales actividades y funciones lo que	Funciones	son aquellas actividades ejecutadas por los colaboradores
		Comportamiento	Todas estas son características y comportamientos que muestra un empleado

	asigna su puesto a un contexto laboral específico y así demuestra su profesionalismo.		ante la tarea que se le asigna.
		Rendimiento	Indica el nivel de desempeño laboral que mostró el empleado antes de sus acciones, así como la eficiencia con la que las realiza. Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio
Robbins, Stephen, Coulter (2013)	Es el proceso que determina la eficacia de una organización (o de una persona o de un proceso) para lograr sus actividades y objetivos.	Desempeño de la tarea	Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización
		Civismo	

Fuente: Datos obtenidos de autores

(Robbins & Timothy A, 2013) explican que, en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

- Desempeño de la tarea: Se describe al desempeño de deberes y compromisos que favorecen a la elaboración de un bien o servicio con el fin de realizar los trabajos administrativos.

- **Civismo:** Se representa a actividades que afectan el clima moral de una organización, donde brindan apoyo no solicitada a otros, apoyar los objetivos de la organización, codearse a los colegas con respeto, hacer propuestas benéficas y hablar cosas verdaderas sobre la esfera de trabajo.
- **Falta de productividad:** Esto contiene actividades que perjudican activamente a la organización, como hurto, destrucción de posesión de la empresa, comportamiento agresivo hacia los colegas y ausentismo frecuente.

2.1.2.1. Factores de Desempeño Laboral.

Para poder ofrecer atención a los clientes, las empresas u organizaciones deben considerar aquellos factores que se encuentran relacionados con el desempeño de los trabajadores y tienen un gran impacto en los resultados de sus aportaciones al logro de las metas y objetivos trazados destacan algunos factores relacionados como: compensación salarial, capacitación, satisfacción del trabajador, auto estima, trabajo en equipo y desarrollo de carrera tal como indica Stephen & Coulter, (2005) los cuales se definen a continuación:

- **Compensación salarial:** la compensación (sueldos, salarios y prestaciones) es la gratificación que las personas reciben a cambio de su labor en la organización, garantizando la satisfacción del trabajador, lo que a su vez ayuda a la empresa a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo con un desempeño productivo. La remuneración es, por tanto, un medio de vincular el desempeño con la estrategia general de la empresa una remuneración alta es el objetivo del departamento de recursos humanos con respecto a los salarios de manera similar, el autor anterior sostiene que la compensación promueve un mejor desempeño cuando el trabajo está remunerado satisfactoriamente.

- **Capacitación:** Otro aspecto importante a considerar es la capacitación del personal, es decir el proceso de formación llevado a cabo por recursos humanos para permitir que el personal desempeñe su función o deberes de la forma más eficaz posible en la mayoría de los casos, los programas de formación conducen a resultados positivos en su campo de trabajo.
- **Satisfacción del trabajo:** Es un conjunto de emociones positivas o perjudiciales que tiene un practicante hacia su labor estos se expresan en terminantes actitudes y conductas profesionales relacionados con el tipo de trabajo y las condiciones que prevalecen en el contexto laboral.
- **Desarrollo de la carrera:** El desarrollo profesional es esencial para todos los empleados, independientemente de la industria y el nivel en el que trabajen. Es una necesidad humana relacionada con el desarrollo y la realización personal, que también es vital para la gestión de los recursos humanos de cualquier organización.

2.1.2.2. Evaluación del desempeño laboral.

(ARIZA, 2017) Se considera como un procedimiento estructural y sistemático para medir , evaluar e influir sobre los atributos, compartimientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podría mejorar su rendimiento futuro, que permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación , permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afectan a la persona en el desempeño del cargo. Así mismo Chiavenato, (2002) señala que la evaluación del desempeño es una evaluación metódica del trabajo de cada miembro en un puesto particular o de su potencial para el desarrollo por hacer.

2.1.2.2.1. Responsabilidad por la Evaluación de Desempeño.

Esta se atribuye a diferentes dependencias, de acuerdo con la política desarrollada en materia de recursos humanos (Pereira, 2012)

El Gerente

Existe una rígida centralización. En la mayoría de los casos, la evaluación del desempeño es responsabilidad del departamento y de los empleados, con el apoyo de recursos humanos quien evalúa al personal es el propio jefe, el personal de recursos humanos diseña, prepara, soporta y fiscaliza el sistema, cada jefe emplea y tiende el plan en su área de actividad de esta forma, el jefe mantiene su autoridad de línea, en tanto que la dependencia de administración de recurso humanos mantiene su autoridad de staff. (Pereira, 2012)

El Empleado

Algunas organizaciones manejan la autoevaluación de los empleados, el compromiso de la evaluación del desempeño está seda completamente esparcida. Este tipo de evaluación es poco común porque sólo puede utilizarse cuando el grupo de trabajo está compuesto por personas de buen nivel cultural y de alto cociente intelectual, además de equilibrio emocional y de capacidad para hacer una autoevaluación sin subjetivismo ni distorsiones personales. (Pereira, 2012)

El servidor responde él mismo la encuesta, luego la envía a su superior directo y juntos discuten los resultados, el potencial de mejora y los objetivos de desempeño a alcanzar, la interpretación de los resultados no puede ser culpa del individuo porque:

- Los subordinados no siempre tienen los requisitos necesarios para la autoevaluación.

- Las opiniones de los empleados embarzosamente concuerden con las del supervisor.
- Las metas de desempeño pueden tornarse desatinadamente personales e individuales.

Comité de Evaluación

Es el sistema más implementado, con centralización en términos de diseño, construcción e implementación del sistema, y relativa descentralización en términos de aplicación e implementación, el trabajo es evaluado por una comisión especialmente designada formada por funcionarios de varios departamentos, de esta forma la evaluación es agrupada y cada participante participa por igual en los estudios y tiene el mismo compromiso.

El comité generalmente está formado por miembros permanentes y de transición todos los miembros permanentes anuncian de todas las evaluaciones, su trabajo es conservar a los miembros equilibrados de los juicios. Los miembros de transición que únicamente notifican en la evaluación de los empleados que estén directa o indirectamente relacionados con su área de actividad, donde son responsables de proporcionar información sobre las personas evaluadas y de realizar la evaluación y valoración

La evaluación de los resultados debe ser realizada primero por el superior inmediato, quien luego los presenta y los discute con la comisión. Con el paso del tiempo, los miembros permanentes obtendrán conocimiento de los recursos humanos disponibles y de los evaluadores, y podrán colaborar para el perfeccionamiento de las técnicas y dirigir a los evaluadores hacia una concepción coherente y unívoca. (Pereira, 2012)

2.1.2.3. Beneficios de la Evaluación del Desempeño Laboral.

La evaluación del desempeño según ARIZA, (2017) apoya la implementación de nuevas políticas de remuneración, mejora la eficiencia, apoya la toma de decisiones sobre promoción o implementación, ayuda a determinar si existe la necesidad de reconversión, detecta errores en el diseño de puestos de trabajo, ayuda a verificar si hay problemas con los datos personales relacionados con la persona que ocupa el puesto. La evaluación del desempeño no puede reducirse a una evaluación escueto y particular de la conducta funcional del subordinado por parte del superior; es necesario realizar más investigaciones en colaboración con la persona a evaluar para identificar las causas y determinar las perspectivas.

Según Pereira, (2012) nos indica que los beneficios de la evaluación del desempeño también podrían ser:

Beneficios Para el jefe:

- Mejor evaluación del desempeño y actuación de los servidores gracias al sistema de evaluación que puede neutralizar la subjetividad.
- Sugiere acciones para perfeccionar el comportamiento de los trabajadores.
- Comunícate con tus empleados para que entiendan los mecanismos de evaluación y a través de este sistema cómo se desarrolla su conducta.

Beneficios Para el Subordinado

- Descubra qué espera su jefe de su desempeño y cuáles son sus fortalezas y debilidades.
- Sabe qué acciones está tomando su jefe para mejorar su desempeño y qué debería hacer el subordinado por sí mismo.

- Adquiere habilidades de autoevaluación y autocrítica para el desarrollo personal y el autocontrol.

Beneficios Para la Empresa

- Podrás evaluar tu potencial humano a corto, mediano y largo plazo y determinar la contribución de cada individuo.
- Es posible identificar a los practicantes que requieren mejoras y elegir aquellos que están sujetos a escenarios de traslado.
- Aumentar la producción y perfeccionar las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo.

2.1.2.4. Dimensiones de Desempeño Laboral.

Según Chiavenato, (2002) nos menciona que el desempeño laboral tiene dos factores, tales como: factores actitudinales y factores operativos.

2.1.2.4.1. Factores Actitudinales.

Es un conjunto de rasgos que facilitan que una persona sea útil y competente en un trabajo determinado, se refiere a la formación que reciben las personas por parte de la empresa para la que trabajan, sus superiores, empleados, hacia ellos mismos y a su entorno de desempeño. En resumen, los factores actitudinales son un conjunto de rasgos o características que hacen que cada individuo sea único.

- **Actitud Operativa:** Se considera como la actitud al trabajo y la capacidad de llevarse apropiadamente con otros individuos. Chiavenato, (2009) se refiere a la capacidad de participar con esfuerzo y dinamismo en las actividades contribuyendo al logro de objetivos en otras palabras es la contribución de todos para lograr un objetivo común a través de la cooperación. Cuando trabajan juntos, no compiten, sino que unen fuerzas para lograr estos objetivos.

- **Iniciativa:** es la capacidad de tomar iniciativas y tomar decisiones cuando aún no se ha recibido instrucciones detalladas, tal como indica Chiavenato, (2009) es una cualidad que posee ciertos colaboradores de poder por si mismo iniciar actividades correspondientes a su tarea, sin la necesidad de ser persuadido para que las ejecuten. Además, es una de las características más valoradas por las empresas, ya que los propietarios intentan constantemente mejorar su calidad profesional.

Según Rubiel, (2016) nos indica que la iniciativa empresarial no es una tarea de pocos, sino la implicación de todos los que creen en sus propias capacidades para proponer y desarrollar cosas nuevas e innovadoras. Por otro lado, significa hacer algo por su propia cuenta, sin que nadie le haya pedido, también significa hacer algo de manera creativa, sin seguir las formas tradicionales en todos sus pasos. Existen tipos de iniciativa:

Iniciativa Personal: El individuo elige según su propio criterio y actitud crítica para llevar a cabo los proyectos necesarios para el desarrollo de la opción elegida y asumir su propia responsabilidad.

Iniciativa de Trabajo: Tener ideas o sugerencias significa adoptar una actitud proactiva que traza el rumbo a través de acciones concretas.

Iniciativa Popular: Es un mecanismo de democracia directa, es la capacidad constitucionalmente protegida que tienen las personas de presentar leyes sin ser representantes en sus congresos.

- **Responsabilidad:** Es la capacidad de realizar las tareas y funciones asignadas respetando los plazos y objetivos originalmente fijados, también señala que cada individuo o autoridad administrativa tiene la obligación de realizar las actividades asignadas y ser responsable de su ejecución ante la autoridad competente en otras palabras, la responsabilidad es una cualidad humana positiva que les permite

involucrarse y actuar adecuadamente. Por lo tanto, la responsabilidad es la clave para alcanzar metas que conduzcan al éxito personal y organizacional.

Así mismo Robert & Brown, (2004) nos indica que se pueda dar alguna responsabilidad según dos requisitos:

La Libertad: Para que surja la responsabilidad es necesario que los encargos deben cumplirse de forma libre en este sentido, ni los locos, ni los niños son responsables de sucesos, ya que tienen faltan de razón, y el uso de la saber es necesario para la libertad.

La Ley: Debe haber una regla por la cual se consigan reputar los hechos, responsabilidad significa rendir cuentas de sus acciones ante alguien que regula su comportamiento.

- **Creatividad:** Chiavenato, (2009) indica que lo único que importa es tener ideas innovadoras y valiosas y comunicarlas. Cabe aclarar que la creatividad es sinónimo de un pensamiento original, es una capacidad cognitiva típica del ser humano, la capacidad de crear soluciones originales a problemas concretos que se presentan a lo largo de la vida profesional.

Según Gerardo & Tanoira, (2007) La creatividad consiste en generar nuevas ideas y comunicarlas, también juega un papel importante en la construcción de soluciones alternativas. En ausencia de creatividad, sólo se pueden utilizar conceptos estándar, que pueden no ser la mejor alternativa para la organización.

- **Presentación Personal:** Se define como el resultado que tenemos en los demás, lo que provoca nuestro semblante y apariencia. Chiavenato, (2002) la define como la impresión que el colaborador produce en los demás, su forma de vestir, arreglo personal, cabello,

entre otros, esta puede percibir dos plano, material e intelectual debe existir un equilibrio entre las expresiones físicas de la hermosura y el principio inventor que la atrae.

Una presentación personal hace que una persona sea creíble, segura, confiable y capaz de irradiar un aura especial a través de su presencia, estos elementos son señales cruciales que influyen en los empleadores.

- **Capacidad de Realización:** Para Chiavenato, (2009) Se refiere a la capacidad de un colega para realizar tareas de manera efectiva y se relaciona con el impulso para superar desafíos, lograr el éxito, alcanzar metas y ser útil a los demás esto incluye la búsqueda de circunstancias, la perseverancia, la obligación con el contrato de trabajo, la exigencia de eficacia. Es un agregado de caudales disponibles para que un empleado realice una tarea específica con el objetivo de completar con éxito cualquier desafío.

2.1.1.4.2. Factores Operativos.

son la totalidad de procesos o recursos utilizados en una actividad específica, especialmente si se adquiere en la práctica y requiere habilidades. Es decir, los factores operativos son aquellos que inciden en el trabajo, es decir, los que se desarrollan durante la práctica.

- **El Conocimiento del Trabajo:** Se trata de una razón de los compromisos laborales generales y la cabida continua para conservar al día con las permutas en las funciones laborales. Para Chiavenato, (2009) Este es el nivel de experiencia. Se puede argumentar que el conocimiento del empleado sobre un trabajo en específico debe concordar reducidamente con el desempeño real del trabajo solicitado.
- **Trabajo en Equipo:** Capacidad de integrarse al trabajo colaborando con compañeros para conseguir los objetivos propuestos. Chiavenato, (2009) la capacidad de actuar en

conjunto es lo que hace poderosa a los equipos. Así mismo Torrelles et al., (2011) nos dice que el trabajo equipo se considera un punto clave y ventaja competitiva ya que aumenta la productividad, la innovación y la satisfacción laboral.

Según (Rivas, 2019) existen características del trabajo en equipo:

Es importante que los programas planificados en grupo tengan un objetivo común.

Requiere que los programas planificados en equipo tengan un único objetivo.

Su implementación requiere de una responsabilidad compartida entre sus miembros.

- **Cantidad:** se refiere a la cantidad de trabajo realizado, teniendo en cuenta la rapidez con la que se realiza el trabajo, la atención prestada a la prestación eficiente y oportuna de los servicios y el nivel de habilidad demostrado por la persona. objetivos óptimos en términos de alcance de trabajo. Está diseñado para medir el grado en que la persona en un trabajo o puesto particular cumple, excede o no cumple con los estándares establecidos o esperados.
- **Calidad:** es la diligencia, el compromiso, la preocupación por el ingenio y la forma como se da las tareas asignadas; calcular la presencia o huida de faltas, así como su frecuencia y ocurrencia. Chiavenato, (2009) dice que la calidad es un estándar personal, no algo impuesto desde afuera o para justificar hacia afuera, es la búsqueda paso a paso de la excelencia profesional en cada tarea que desarrollamos. Herrera, (2011) Un producto de calidad es aquel que cumple las expectativas de cliente, si un producto no cumple todas las expectativas de cliente, el cliente se sentirá desilusionado, ya que no realiza exactamente lo que él quería.

Así mismo Lozano Cortijo, (2013) afirma que el 94% de los inconvenientes de calidad son responsabilidad de la alta dirección y enfatiza que es su encargo de ayudar a

subordinados a trabajar de modo más sutil, no más dura. Así mismo nos da a conocer las etapas claves para el mejoramiento de la calidad:

Dar reconocimiento.

Fijar metas para el mejoramiento.

Establecer programas de capacitación.

Informar sobre los progresos

- **Comprensión de la Situación:** según Chiavenato, (2009) Es la capacidad de solucionar inconvenientes, es decir la rapidez para dar medios a los problemas que han surgido, para tomar con sentido común e iniciativa las acciones necesarias y proporcionadas encaminadas a superar este problema y superar las dificultades que impiden la consecución del objetivo.

Existen tres elementos fundamentales de la comprensión:

Cuando comprendemos podemos alinear efectivamente nuestras acciones con el mundo.

Para llegar a comprender algo necesitamos retroalimentación para calificar nuestras teorías.

Para llegar a comprender se requiere tiempo, ya que la comprensión no se logra de la noche a la mañana.

2.2. Marco Conceptual (Palabras Clave).

2.2.1. Gestión

conjunto de acciones o diligencias que permite la realización de cualquier actividad o deseo, dicho de otra manera, gestionar es el arte de hacer posible un rumbo y alcanzar una meta en medio de las dificultades. (Burga Rodriguez, 2018)

2.2.2. Conocimiento

Entendido como los actos y efectos del conocimiento, abarca conceptos como comprensión, inteligencia, razón natural, posesión de un concepto y sabiduría en un área determinada. (Vitale Alfonso et al., 2020)

2.2.3. Gestión del Conocimiento

Es un conjunto de procesos y sistemas que posibilitan un aumento significativo del capital intelectual de la empresa, con el objetivo de generar ventajas competitivas (Monagas-Cocasal, 2012)

2.2.4. Desempeño

Definida como las acciones, resultados o comportamientos observados en los empleados en el desempeño de sus funciones que son notables para el beneficio de las metas. Esto confirma que el buen desempeño es la principal fuerte de la organización. (Chiavenato, 2002)

2.2.5. Conocimiento Explícito.

Se refiere al conocimiento que puede codificarse, reproducirse, imitarse y luego transmitirse fácilmente a otros. Es un conocimiento plenamente articulado, puede transmitirse simbólicamente y el destinatario del mensaje puede alcanzar un nivel de conocimiento similar al del emisor. (Cavazos & Máynez, 2011)

2.2.6. Conocimiento Tácito

Es embarazoso de opinar con palabras, personal y generalmente relata un proceso. Este recurso intangible es dinámico y se alimenta naturalmente del conocimiento contextual, tanto personal como organizacional. (Cavazos & Máynez, 2011)

2.2.7. Eficiencia

Capacidad de disponer de alguien o algo para obtener un resultado específico; vocablo que mide el aforo de una entidad comercial para obtener un objetivo específico minimizando el consumo de recursos. (Rojas et al., 2018)

2.2.8. Eficacia

Capacidad de conquistar el fruto ansiado o se anhelado, la capacidad de organización para adquirir sus propósitos, teniendo en cuenta la validez y factores del entorno. (Rojas et al., 2018)

2.2.9. Crear Conocimiento

Este es un desafío que impulsa a las empresas a generar nuevas ideas a partir de las personas que toman decisiones, es esencialmente un proceso cognitivo de exploración, combinación y descubrimiento de conocimientos. (Zhao y Lavin, 2012)

2.2.10. Transferir Conocimiento

Se trata de la distribución y transferencia de conocimientos entre individuos o grupos de personas con el fin de iniciar el flujo de la iluminación y compartir y articular conocimientos. (Garcés González, 2014)

2.2.11. Aplicar Conocimiento

Es aplicarlo, convertir el conocimiento en productos valiosos para la organización, dicha aplicación de conocimiento no solo produce bienes y servicios si no también activos intangibles cuyo verdadero impacto es muy difícil de valorar. (Zhao y Lavin, 2012)

2.2.12. Capital Humano

Se refiere a los conocimientos, habilidades y talentos de los miembros de una organización. (Zhao y Lavin, 2012)

2.2.13. Factores Operativos

Es un conjunto de procedimientos o recursos utilizados en una actividad específica. Especialmente si se aprende en la práctica y requiere habilidad. En otras palabras, los factores operativos se relacionan con el trabajo. (Chiavenato, 2002)

2.2.14. Factores Actitudinales

Son una serie de rasgos o caracteres que hacen particular a cada individuo para la realización de una determinada actividad dentro de una empresa. (Chiavenato, 2002)

2.3. Antecedentes Empíricos de la Investigación (Estado del Arte)

a) Antecedente Internacional

Se desarrolló la investigación titulada “Evaluación de desempeño laboral para optimizar el talento humano en la dirección Municipal para la Gestión sustentable de desechos sólidos, ubicada en el Municipio de San Salvador Departamento de San Salvador” (Melgar Muñoz et al., 2015). Tuvo como objetivo realizar una investigación de campo para conocer la situación actual del desempeño laboral de la Dirección Municipal para la Gestión Sustentable de Desechos Sólidos del Municipio de San Salvador, el diseño de investigación es la estructura fundamental y básica, la unidad de análisis es la dirección Municipal para la Gestión Sustentable de Desechos Sólidos de la Alcaldía Municipal de San Salvador, dentro de las técnicas se utilizaron los cuestionarios y las entrevistas y los resultados nos indican que el interés mostrado por las jefaturas y autoridades superiores al

momento de motivar y reconocer el esfuerzo que realiza el personal administrativo dio sus frutos.

Se desarrolló la investigación titulada “Resultados de la aplicación de la estrategia de Gestión del Conocimiento para la generación, acceso y uso de la información de la Unidad de Post Grado de la Facultad de Medicina, Enfermería, Nutrición y Tecnología Médica de la Universidad Mayor de San Andrés – UMSA Gestión 2013”, (Hannover Saavedra, 2014). El objetivo fue describir los resultados del uso de estrategias de gestión del conocimiento por parte de docentes, estudiantes y personal administrativo de la Facultad de Medicina, Enfermería, Nutrición y Tecnología de la UMSA en relación a la producción, acceso y uso de la información. Gestión 2013 con un estudio descriptivo de una población de 50 docentes de tiempo completo, personal administrativo de los sectores identificados y estudiantes permanentes de posgrado, y la conclusión final es que falta un sector especializado en la educación de posgrado que satisfaga las necesidades y exige Información oportuna, actual y relevante para la adecuada toma de decisiones, mientras docentes, estudiantes y personal administrativo desconocen los beneficios de la gestión del conocimiento.

b) Antecedente Nacional

Se desarrolló la investigación titulada “Gestión del conocimiento y el desempeño laboral en trabajadores de la sede del Gobierno Regional Moquegua 2017”, (Hurtado, 2018). Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sede del Gobierno Regional de Moquegua, 2017 con un diseño no experimental, transversal, correlacional con una población de 360 trabajadores, dentro de las técnicas se utilizaron la encuesta y la técnica de medidas subjetivas, los instrumentos de recolección de datos fueron el cuestionario estructurado, los

resultados estuvieron relacionados con el estudio de la relación entre las variables la información se exhibe en forma de grupos de tablas que tienen en cuenta el método de análisis y conducen a las siguientes conclusiones una relación y correlación de diferencias significativas entre la gestión del conocimiento y la productividad laboral es más común entre los empleados de la sede del gobierno regional Moquegua en un nivel intermedio nivel, al igual que el nivel más común de productividad laboral entre el personal de la Sede del Gobierno Regional de Moquegua es moderadamente productivo en 2017.

Se desarrolló la investigación titulada “Gestión del conocimiento y desempeño laboral de los servidores públicos de Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope en el año 2020”, (Salazar Mendoza, 2020). Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del conocimiento en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope. Con un diseño no experimental y población de 52 servidores públicos, dentro de las técnicas se utilizaron el cuestionario, los resultados obtenidos fueron generar conocimiento a base de la socialización de experiencia entre los servidores públicos de la entidad y crear una plataforma virtual para documentar las actividades realizadas adquiridos por los servidores así mismo aplicar los conocimientos adquiridos en las actividades funcionales para lograr las metas y concluir que la gestión del conocimiento tiene una asociación positiva con el desempeño laboral.

c) Antecedente Regional y/o Local

Se desarrolló la investigación titulada “Gestión del conocimiento y la competencia laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional de Apurímac 2022”, (Tapia Laura, 2022). Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la competencia laboral en los trabajadores del GRA, 2022. Con investigación descriptivo – explicativo aplicativo y población de 75 servidores, dentro de las técnicas se utilizó el

cuestionario, el resultado nos indica que consta una correlación positiva entre la construcción de acuerdos y la competencia laboral 2022, así mismo se concluye que si existe una relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores de Gobierno Regional de Apurímac.

Se desarrolló la investigación titulada “Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2019” (Chumbes Vicente, 2022). Tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Chalhuahuacho 2019, el diseño de investigación fue no experimental con una población de 194 personas dentro de la técnica se empleará la encuesta y el resultado seleccionado fue que la valoración de los servidores del Municipio de Chalhuahuacho es positiva en cuanto a la gestión de recursos humanos en la entidad. Asimismo, los resultados sugieren que una mejora en el desarrollo del recurso humano puede significar un aumento en los niveles de rendimiento de los servidores en la comunidad de Chalhuahuacho.

CAPITULO III

Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

a. Hipótesis General

La gestión del conocimiento se relaciona positivamente en el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023

b. Hipótesis Específicas

La creación del conocimiento se relaciona positivamente en el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023

La transferencia del conocimiento se relaciona positivamente en el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023.

La aplicación del conocimiento se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023

La propuesta de gestión del conocimiento mejora el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023

3.2. Identificación de Variables e Indicadores

a) Gestión del Conocimiento

La La gestión del conocimiento es la capacidad orgánica para generar nuevos conocimientos, dimensionados entre los miembros de una organización y materializarlo en productos servicios y sistemas. (Nonaka & Takeuchi, 1995)

Dimensiones: Crear conocimiento, compartir conocimiento y aplicar conocimiento.

b) Desempeño Laboral

El desempeño laboral es la eficacia que demuestra el colaborador al realizar su trabajo, la cual resulta necesaria en la empresa, por ende, esta se convierte una ventaja competitiva para las empresas en la actualidad. (Chiavenato, 2002)

Dimensiones: Factores Operativos y factores actitudinales

3.3. Operacionalización de Variables

Tabla 3

Operacionalización de Variable

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
V=1 Gestión del conocimiento	Es la capacidad orgánica para generar nuevos conocimientos, dimensionados entre los miembros de una organización y materializarlo en productos servicios y sistemas. (Nonaka & Takeuchi, 1995)	Operacionalmente se recogerá la valoración de los colaboradores acerca de las dimensiones de creación, transferencia y aplicación del conocimiento a través del cuestionario de la gestión de conocimiento de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas.	1.1 Crear Conocimiento 1.2. transferencia de conocimiento 1.3. Aplicar conocimiento	Creación del conocimiento Procesamiento de información Selección de información Compartir conocimiento Almacenar conocimiento Aplicación del conocimiento Innovación del conocimiento Convertir su conocimiento en producto final.
V=2 Desempeño laboral	El desempeño laboral es la eficacia que demuestra el colaborador al realzar su trabajo, la cual resulta necesaria en la empresa, por ende, esta se convierte una ventaja competitiva para las empresas en la actualidad. (Chiavenato, 2002)	Operacionalmente se recogerá la valoración de los colaboradores acerca de las dimensiones de los factores operativos y factores actitudinales a través del cuestionario del desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas.	2.1. Factores Actitudinales 2.2. Factores Operacionales	Actitud Operativa Iniciativa Responsabilidad Creatividad Presentación personal Capacidad de realización Conocimiento del trabajo Trabajo en equipo eficacia Compresión de la situación

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO IV

Metodología

4.1. **Ámbito de Estudio: Localización Política y Geográfica**

La gerencia sub regional de Cotabambas se encuentra en el:

Departamento : APURIMAC
Provincia : COTABAMBAS
Distrito : TAMBOBAMBA
Dirección :A/V RICARDO PALMA S/N

Figura 1

Ubicación de la GSRC



Fuente: Elaboración propia

Se encuentra a una altitud media de 3250 msnm, superficie total de 722.23km², población de 10660 habitantes y con densidad de 14,9 hab/km².

4.2. Tipo y Nivel de Investigación

4.2.1. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo aplicada, ya que se generará nuevos conocimientos y se pondrá en práctica con el propósito de favorecer la vida de las personas. Carrasco Diaz, (2013)

4.2.2. Nivel de Investigación

El nivel de investigación es de nivel descriptivo y correlacional, es descriptiva porque especifica rasgos, características y atributos importantes de cada fenómeno que se someta a análisis, describe preferencias de un grupo o población. Sampieri Hernandez, (2014) y correlacional, ya que tiene la finalidad de averiguar la dependencia que hay entre dos o más categorías definiciones o factores en situaciones específicos. En efecto esta investigación relaciona una variable con respecto a otra, a través de un comportamiento predecible en un conjunto de personas o población. Sampieri Hernandez, (2014)

4.2.3. Diseño de Investigación

Es el no experimental - transversal, entendido como no experimental por que la investigación se consume sin manipulación deliberada de las variables, transversal porque se recoge datos en un solo instante, en un único tiempo Según Sampieri Hernandez, (2014) dice: Los diseños no experimentales son estudios que se ejecutan sin manipulación intencionada de variable". Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

4.2.4. Enfoque de Investigación

La presente investigación tuvo un enfoque mixto, Según Sampieri Hernandez, (2014) ya que los investigadores recopilan, analizan y combinan (integran o conectan) datos cuantitativos y

cualitativos en un solo estudio o programa de investigación multifásica, para de esta forma obtener una retrato más completa del fenómeno.

4.3. Unidad de Análisis

Está conformado por los trabajadores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas – Departamento de Apurímac, donde las áreas inmiscuidas son; la Sub Gerencia de infraestructura dentro de ello esta, el área de Estudios y Proyectos, Supervisión y Liquidación de Obras, así mismo está la Sub Dirección de Administración dentro de ello se encuentra el área de Tesorería, Logística, Contabilidad y Recursos Humanos y demás áreas como Asesoría Legal, Planificación y Presupuesto y Gerencia.

4.4. Población de Estudio

La población es el conjunto de individuos o elementos en los cuales puede exhibir determinada característica a ser estudiada. Otzen & Manterola, (2017) por tanto la población de estudio de la presente investigación está constituida por la totalidad de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas.

Tabla 4

Cantidad de Servidores de la GSRC

N°	TRABAJADORES	PROFESION	CANTIDAD
1	Nombrados	Técnico en secretariado ejecutivo y computación.	2
2	Permanente	Licenciado en administración	1
3	Contratados	Ingeniero Civil, industrial, ambiental, Licenciado en administración,	50

	contador, economista, arquitecto, abogado.	
TOTAL		53

Fuente: Elaboración propia

4.5. Tamaño de Muestra

4.5.1. Muestra

Según Baptista Lucio et al., (2014) menciona que una muestra es un subconjunto de la población para la cual se almacenan datos de interés. Por tanto, deben ser detallados y definidos en cuanto a su materialidad y ser propios de la población.

La muestra de esta investigación está conformada 53 servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas.

4.5.2. Muestreo

El muestreo es censal, al respecto Hernandez et al., (2014) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra, vale decir que es igual a la población.

4.6. Técnicas de Recolección de Información

El procesamiento de los datos obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos será a través de:

Según López, (1998) la encuesta es una instrumento primordial para el estudio de las relaciones sociales, se maneja esta técnica como un instrumento inflexible para estar al tanto del comportamiento de sus grupos de interés y tomar decisiones sobre ellos, en ese sentido en la

investigación se empleara como técnica a la encuesta. Así mismo el instrumento que se usará será el cuestionario donde nos indica que es el conjunto de preguntas y/o afirmaciones dirigidas a una o más variables que están siendo medidas. En esta investigación actual se manejará el cuestionario para captar la percepción acerca de gestión de conocimiento como variable x y el desempeño laboral como variable y.

4.6.1. La fiabilidad y validez de los instrumentos

- Por fiabilidad se empleará Omega de Macdonald
- Por validez se empleará la validación de tres expertos (Metodólogos y especialistas)

4.7. Técnicas de Análisis e Interpretación de la Información

Los cuadros y gráficos estadísticos donde se procesará y estudiará la información se hará mediante los programas de:

- SPSS
- EXCEL
- WORD

4.8. Técnicas para Demostrarla Verdad o Falsedad de las Hipótesis Planteadas.

4.8.1. Técnicas y Procedimientos de Análisis

Encuesta: en la investigación, una encuesta es una técnica utilizada para recopilar información mediante un cuestionario estandarizado que se aplica a una muestra representativa de individuos de una población específica. El objetivo principal de la encuesta es obtener información sobre las opiniones, actitudes, comportamientos y características de la población estudiada. La encuesta es una herramienta valiosa para recopilar datos de manera sistemática y

obtener una visión general de la población estudiada. Las preguntas en la encuesta pueden ser formuladas de manera abierta o cerrada y pueden incluir opciones de respuesta múltiple, escalas de valoración, preguntas de selección múltiple, entre otros formatos. Hernandez S. & Mendoza, (2014)

4.8.2. Según Categoría de Variables e Hipótesis

El procesamiento estadístico se realizó mediante el programa SPSS, para probar las hipótesis se utilizará la prueba no paramétrica de Spearman.

4.8.3. Posibles Sesgos que Pueden Tener el Estudio y Medidas a Tomar

En cuanto a posibles sesgos, es posible que algunos empleados se hayan negado a participar en el estudio por temor a nuevas represalias, aunque el cuestionario estaba lleno de información, anonimato y confidencialidad.

CAPITULO V

Resultados y Discusión

5.1. Procesamiento, Análisis, interpretación y discusión de resultados.

5.1.1. Prueba de Confiabilidad

A continuación, se presentan los resultados del procesamiento de los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos sobre Gestión del Conocimiento y Desempeño Laboral a los 53 servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas – Tambobamba.

De acuerdo a Albuquerque Araújo et al.,(2019) nos indica que Omega de Macdonald es un coeficiente, que mide la fiabilidad de la validación de los instrumentos, así mismo trabaja con las cargas factoriales, se considera actualmente una alternativa más precisa y confiable, de las misma forma su valor no se ve afectado directamente por el número de ítems.

Según (de Albuquerque Araújo et al., 2019) para considerar un valor aceptable de confiabilidad mediante el coeficiente de omega, estos deben encontrarse entre 0.70 y 0.90 de las misma forma Arias & Oviedo, (2008) indican que en algunas circunstancias pueden aceptarse valores superiores a 0.65.

Omega de Macdonald

Estadísticas de fiabilidad	
Omega de Macdonald	N de elementos
,900	25

Fuente: Elaboración propia

Como puede observarse, el valor del coeficiente de Omega de Macdonald es de 0,900 para los elementos incluidos en las variables de gestión del conocimiento y desempeño laboral,

en consecuencia, se puede afirmar con confianza que el instrumento utilizado es fiable y adecuado para su aplicación.

Omega de Macdonald de gestión del conocimiento y desempeño laboral

5.1.2. *Procesamiento y Análisis Descriptivo de las variables y dimensiones*

Resultados de Gestión del Conocimiento

Figura 2

Gestión del Conocimiento

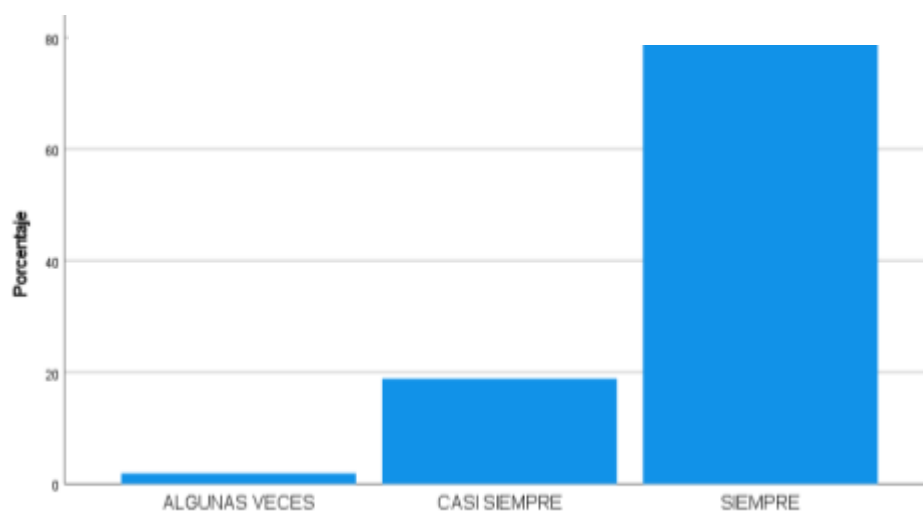


Tabla 5

Gestión del Conocimiento

	N	%
Algunas Veces	1	1,9%
Casi Siempre	10	18,9%
Siempre	42	79,2%

Elaboración propia

Resultados de desempeño laboral

De acuerdo a los resultados obtenidos, según la figura N° 02 y tabla N° 05, se observa que del 100% de los datos procesados, el 79.2% de los servidores mencionan que siempre gestionan conocimiento, así mismo el 18.9% casi siempre, y el 1.9% opinan que algunas veces gestionan conocimiento.

Figura 3

Desempeño Laboral

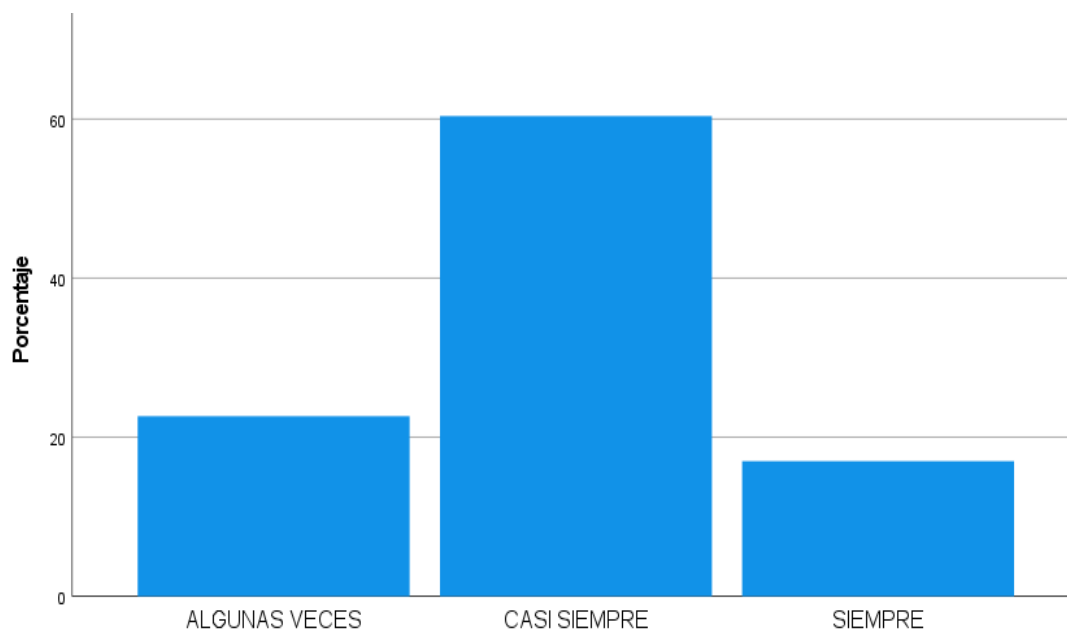


Tabla 6

Desempeño Laboral

	N	%
Algunas Veces	12	22,6%
Casi Siempre	32	60,4%
Siempre	9	17,0%

Fuente: Elaboración propia

Analisis de los resultados de desempeño laboral

De acuerdo a los resultados obtenidos, según la figura N° 03 y tabla N° 06, se observa que del 100% de los datos procesados, el 60.40% de los servidores mencionan que casi siempre se da el desempeño laboral, así mismo el 22.6% casi siempre, y el 17.0% opinan que algunas veces.

Resultados de la creación del conocimiento

Figura 4

Creación del Conocimiento

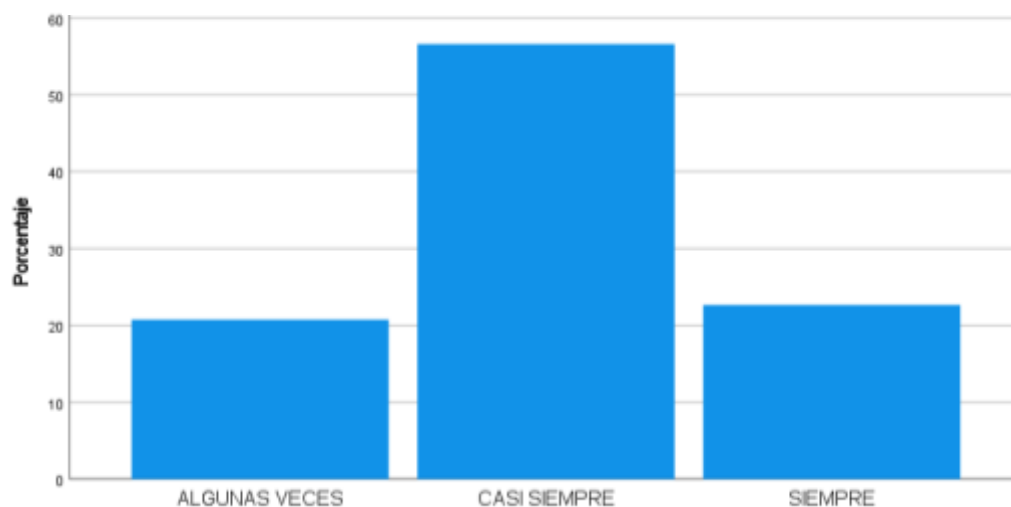


Tabla 7

Creación del Conocimiento

	N	%
Algunas Veces	11	20,8%
Casi Siempre	30	56,6%
Siempre	12	22,6%

Fuente: Elaboración propia

Analisis de los resultados de creacion del conocimiento

De acuerdo a los resultados obtenidos, según la figura N° 04 y tabla N° 07, se observa que del 100% de los datos procesados, el 56.60% de los servidores mencionan que casi siempre crean conocimiento, así mismo el 22.6% siempre, y el 20.8% opinan algunas veces.

Resultados de la transferencia del conocimiento

Figura 5

Transferencia de Conocimiento

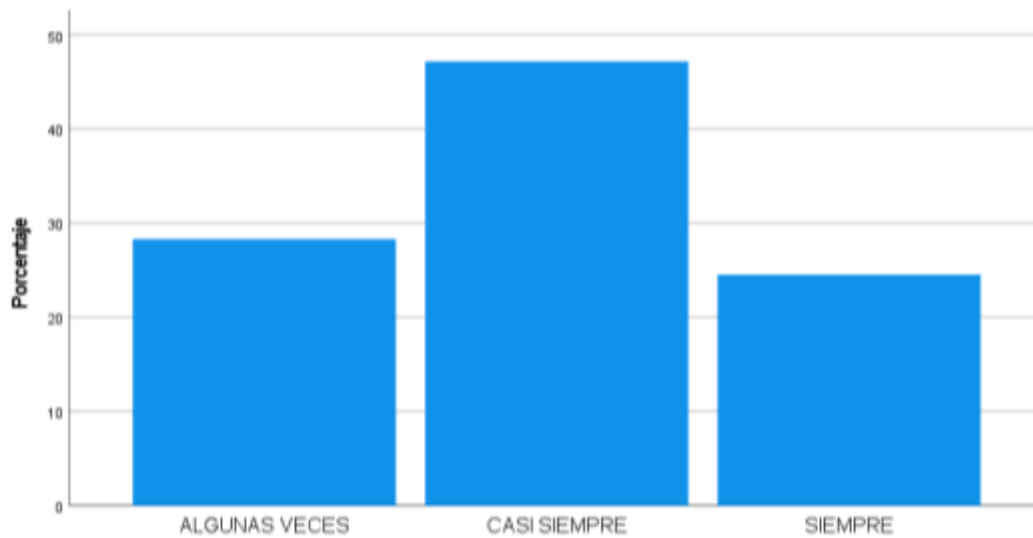


Tabla 8

Transferencia de Conocimiento

	N	%
Algunas Veces	15	28,3%
Casi Siempre	25	47,2%
Siempre	13	24,5%

Fuente: Elaboración propia

Analisis de los resultados de transferecia de conocimiento

De acuerdo a los resultados obtenidos, según la figura N° 05 y tabla N° 08, se observa que del 100% de los datos procesados, el 47.2% de los servidores mencionan que casi siempre transfieren conocimiento, asi mismo el 28.3% algunas veces, y el 24.5% opinan siempre.

Resultados de la aplicación del conocimiento

Figura 6

Aplicación del Conocimiento

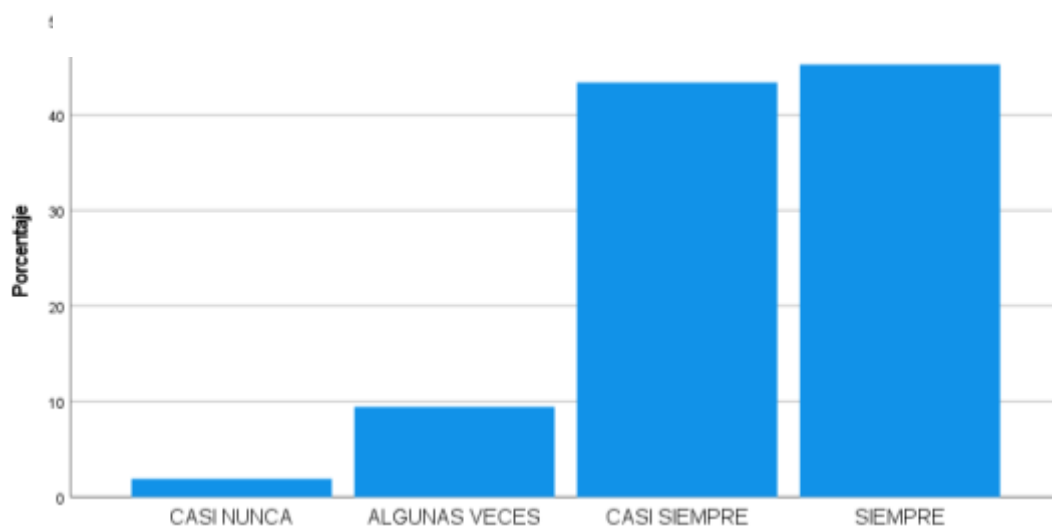


Tabla 9

Aplicación del Conocimiento

Frecuencia	N	%
Casi Nunca	1	1,9%
Algunas Veces	5	9,4%
Casi Siempre	23	43,4%
Siempre	24	45,3%

Fuente: Elaboración propia

Analisis de los resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos, según la figura N° 06 y tabla N° 09, se observa que del 100% de los datos procesados, el 45.3% de los servidores mencionan que siempre aplican conocimiento, así mismo el 43.4% casi siempre, el 9.4% opinan algunas veces y el 1.9 % indican casi nunca.

5.1.3. Procesamiento y análisis descriptivo de los ítems de la dimensión Creación del Conocimiento

Resultados del ítem: Participa usted proponiendo ideas en la elaboración de los documentos institucionales de la GSRC.

Figura 7

Participa usted proponiendo ideas en la elaboración de los documentos institucionales de la GSRC

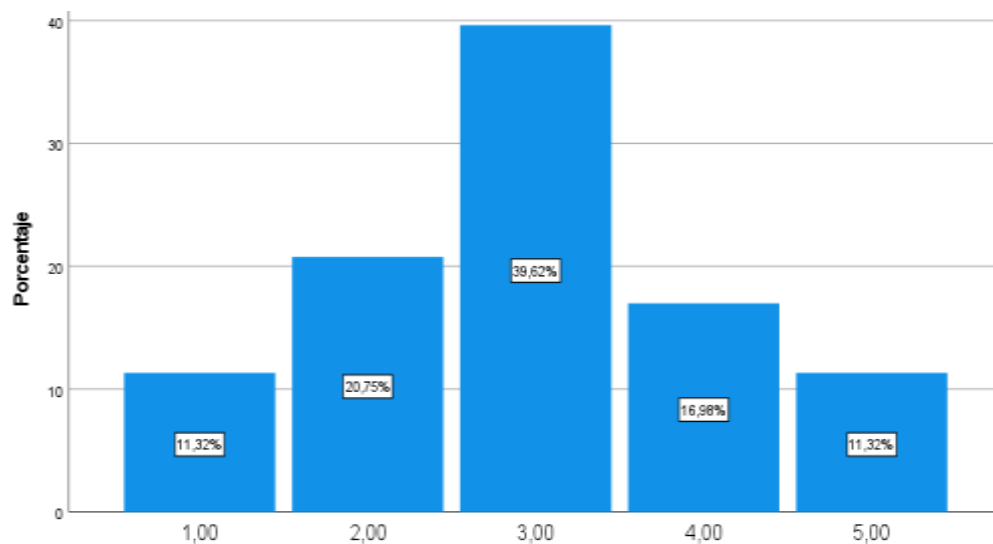


Tabla 10*Participa usted proponiendo ideas en la elaboración de los documentos institucionales de la GSRC*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	11,3	11,3	11,3
	Casi Nunca	11	20,8	20,8	32,1
	Algunas Veces	21	39,6	39,6	71,7
	Casi Siempre	9	17,0	17,0	88,7
	Siempre	6	11,3	11,3	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Analisis e interpretación de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos, según la figura N° 07 y tabla N° 10, se observa que del 100% de los datos procesados, el 39.62% de los servidores mencionan que algunas veces participan proponiendo ideas en la elaboración de los documentos institucionales, así mismo el 20.75% casi nunca, 16.98% casi siempre y el 11.32% opinan que nunca participan en esta actividad.

Con la investigación se pretende que los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, creen conocimiento mediante la propuesta de ideas, siendo participe de las diferentes reuniones para que de esta manera sean explotadas las nuevas ideas, lo que permitira proporcionar mayores fortalezas a los servidores de esta forma estos se puedan convertir en

buenos resultados en la ejecución de las obras. Realizando una comparativa con la teoría mencionada se observa que los servidores de la entidad deberían participar casi siempre o siempre en la elaboración de los documentados; sin embargo, solo el 39.62% indica que algunas veces participa y el resto opina que es inadmisibles su participación, esto muestra que a los trabajadores no les permiten ser participe de las reuniones convocadas por el gerente y administrador de la entidad o no toman en consideración la opinión e ideas, esto es desventajoso para la entidad ya que los demás servidores podrían tener mejores ideas para la elaboración de diferentes documentos de gestión, así mismo crea cierto tipo de actitud negativa.

Resultados del ítem: La información se procesa de manera eficiente entre los servidores de la entidad

Figura 8

La información se procesa de manera eficiente entre los servidores de la entidad

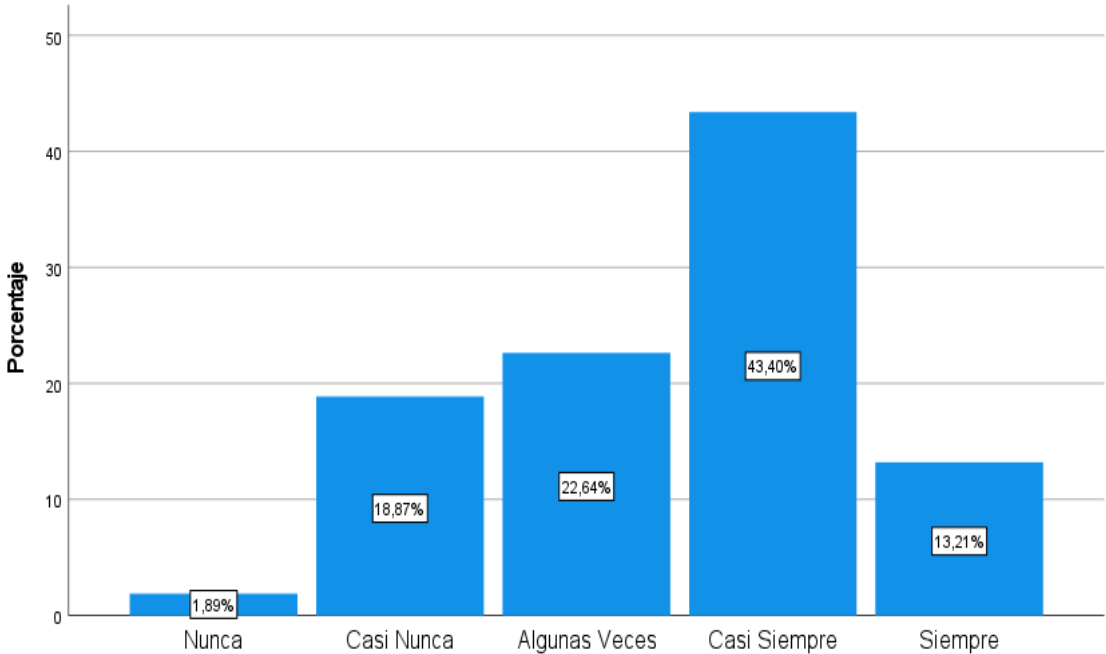


Tabla 11

La información se procesa de manera eficiente entre los servidores de la entidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Casi Nunca	10	18,9	18,9	20,8
	Algunas Veces	12	22,6	22,6	43,4
	Casi Siempre	23	43,4	43,4	86,8
	Siempre	7	13,2	13,2	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Analisis e interpretacion de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos, según la figura N° 08 y tabla N° 11, se observa que del 100% de los datos procesados, el 43,40% de los servidores mencionan que casi siempre la información se procesa de manera eficiente entre los servidores, el 22.64% algunas veces, 18,87% casi nunca, 13,21% siempre y el 1,89% nunca se capacitan en eso de las tecnologías.

El procesamiento de la información es la acumulación y manipulación de elementos de datos para producir información significativa. Realizando una comparativa con la teoría mencionada se observa que los servidores de la entidad deberían procesar la información de manera eficiente entre los servidores de la entidad; sin embargo, solo el 13,21% indica que siempre procesan información de forma eficiente y el resto opina que nunca y casi nunca procesan información de forma eficiente. Esto indica que los demás servidores no están interesando en mejorar el procesamiento de la información entre los servidores de la entidad lo que hace que su desempeño en las labores que realizan no sea eficiente. Por ende es necesario

que se impulse este tipo capacitaciones ya que es un mecanismo indispensable, esto posibilita la rápida y adecuada creación, trasmisión y difusión de información.

Resultados del ítem: Considera usted que los servidores de la entidad interactúan entre sí, favoreciendo la creación del conocimiento.

Figura 9

Considera usted que los servidores de la entidad interactúan entre sí, favoreciendo la creación del conocimiento

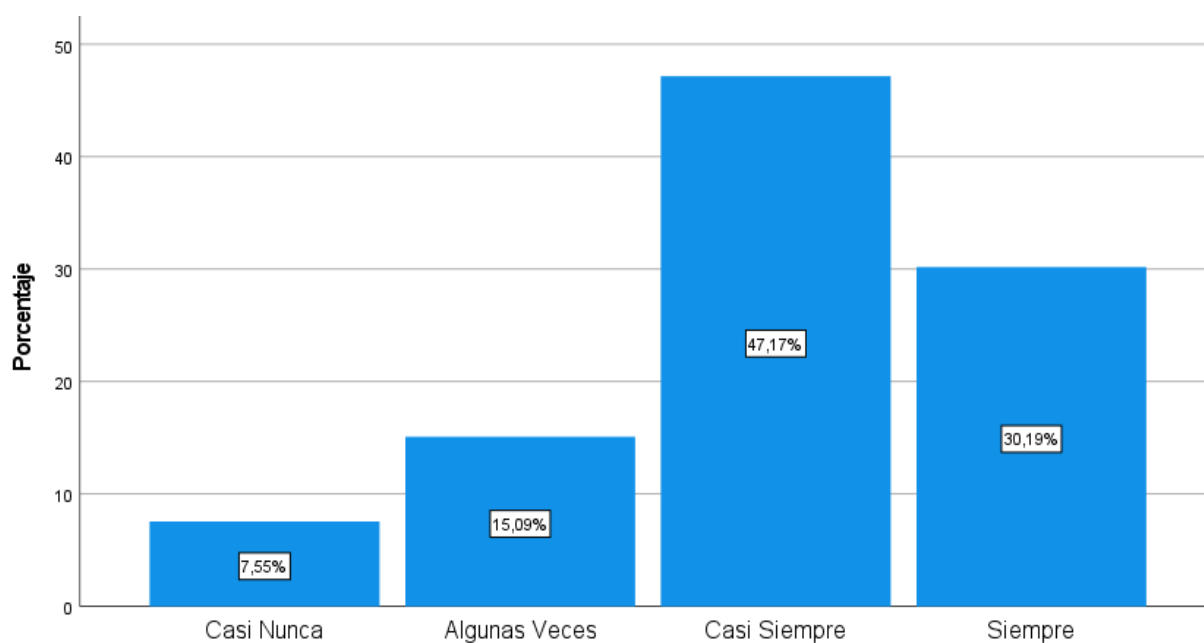


Tabla 12

Considera usted que los servidores de la entidad interactúan entre sí, favoreciendo la creación del conocimiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	4	7,5	7,5	7,5

Algunas Veces	8	15,1	15,1	22,6
Casi Siempre	25	47,2	47,2	69,8
Siempre	16	30,2	30,2	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Analisis e interpretación de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos, según la figura N° 09 y tabla N° 12, se observa que del 100% de los datos procesados, el 47,17% de los servidores consideran que casi siempre los servidores de la entidad interactúan entre sí favoreciendo la creación del conocimiento el 30,19% siempre, 15,09% algunas veces y el 7,55% casi nunca.

Los servidores de la entidad deben ser capaces de comunicarse de manera clara y concisa con los servidores, proporcionando instrucciones y expectativas claras, también deben ser capaces de escuchar y considerar la perspectiva de los compañeros de trabajo. Realizando una comparativa con la teoría mencionada se observa que los servidores de área deberían interactuar entre sí, favoreciendo la creación del conocimiento, sin embargo solo el 30,19% indica que siempre los servidores de área interactúan entre sí, esto indica que los demás servidores no perciben que sus compañeros de trabajo interactúan entre ellos favoreciendo la creación del conocimiento. Sin embargo los servidores de área deberían trabajar para adquirir habilidades y competencias específicas a través de una formación formal, con alta capacidad autodidáctica y que creen sus conocimientos para la resolución creativa de problemas.

Resultados del ítem: Realiza selección de información conveniente para el ejercicio de sus labores

Figura 10

Realiza una selección de la información más conveniente para el ejercicio de sus labores en la GSRC

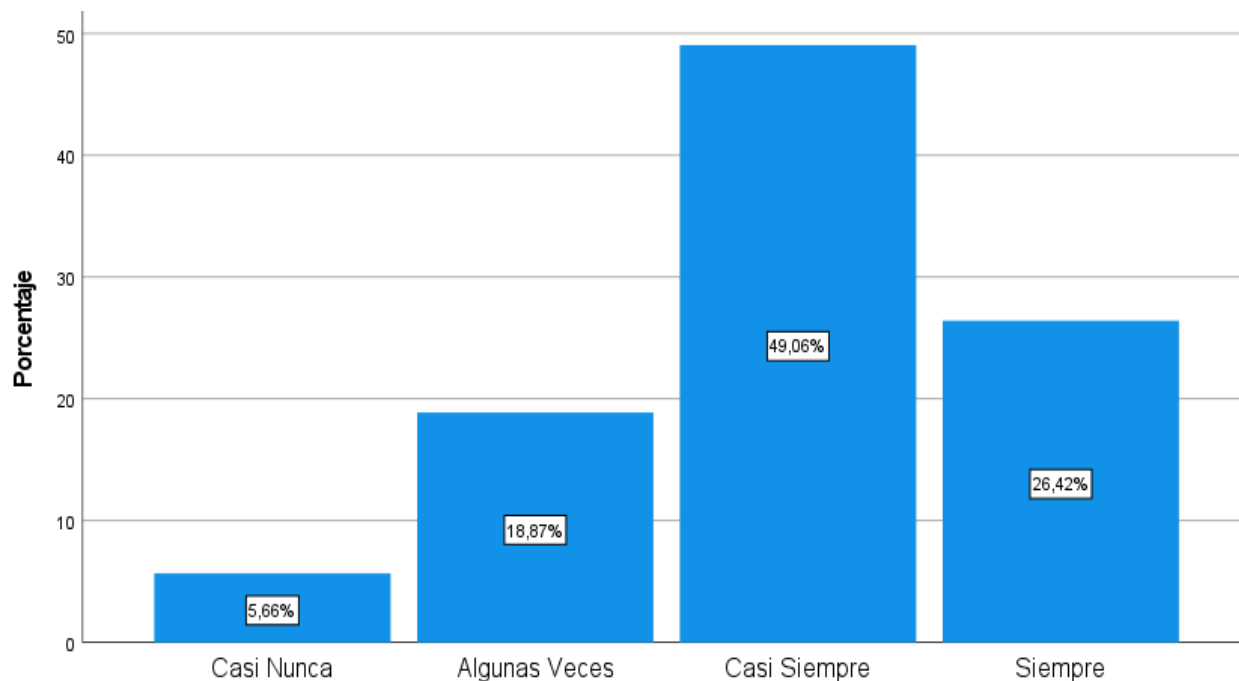


Tabla 13

Realiza una selección de la información más conveniente para el ejercicio de sus labores en la GSRC.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	5,7	5,7	5,7

Algunas Veces	10	18,9	18,9	24,5
Casi Siempre	26	49,1	49,1	73,6
Siempre	14	26,4	26,4	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Analisis e interpretacion de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos, según la figura N° 10 y tabla N° 13, se observa que del 100% de los datos procesados, el 49,06% casi siempre los servidores seleccionan informacion conveniente para el ejercicio de sus labores mientras que el 26,42% siempre, 18,87% algunas veces y el 5,66% casi nunca.

Seleccionar información se entiende como una capacidad que puede describirse mediante la localizacion y selección entre fuentes diversas la información de lo que es útil para atender la necesidad de información que se tiene. Realizando una comparativa con la teoria mencionada se observa que los servidores de la entidad deberian siempre seleccionar buena información para el ejercicio de sus labores; sin embargo, solo el 26,42% indica que seleccionan buena información y el resto opina que casi nunca y algunas veces, Esto indica que los demas servidores no tienen interes en desarrollar bien sus funciones, no existe autoexigencia, no existe obligacion de dar cuenta de sus acciones asi mismo no tienen cuidado en cumplir con su deber.

Resultados del ítem: Interpreta lo aprendido para buscar resolver situaciones problemáticas en su desempeño.

Figura 11

Interpreta lo aprendido para buscar resolver situaciones problemáticas en su desempeño

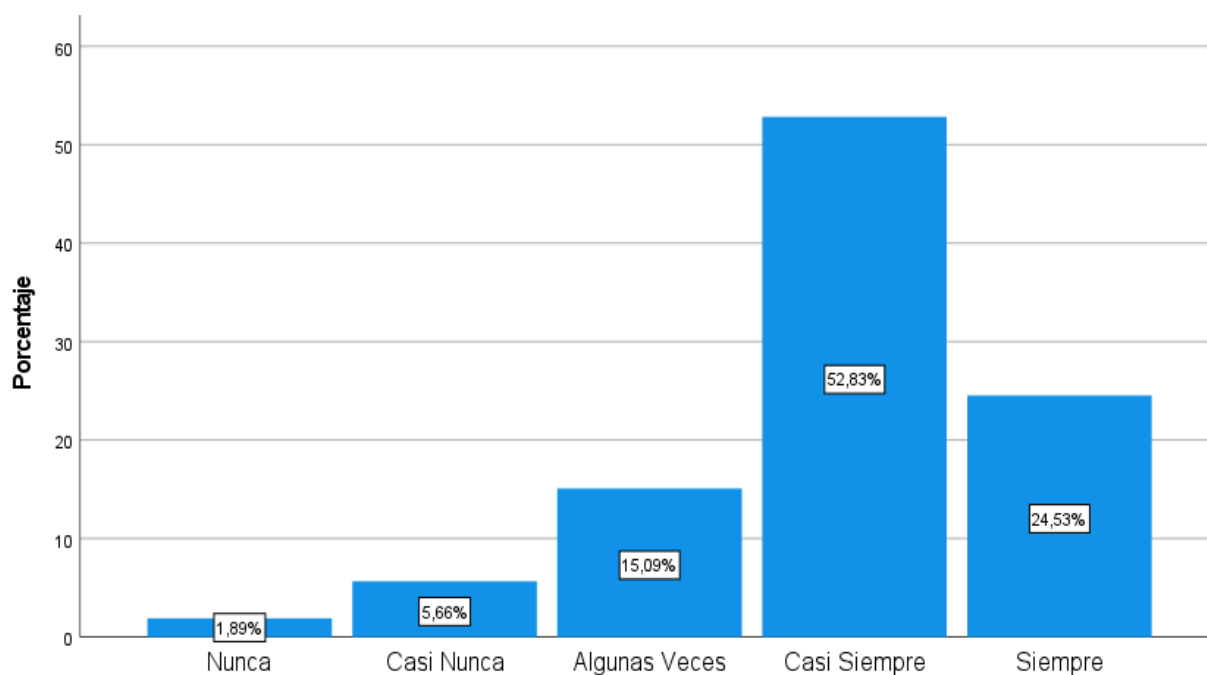


Tabla 14

Interpreta lo aprendido para buscar resolver situaciones problemáticas en su desempeño.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Casi Nunca	3	5,7	5,7	7,5
	Algunas Veces	8	15,1	15,1	22,6
	Casi Siempre	28	52,8	52,8	75,5
	Siempre	13	24,5	24,5	100,0

Total	53	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Fuente: Elaboración propia

Analisis e interpretacion de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°11 y tabla N°14 se observa que del 100% de los datos procesados, el 52.83% de los servidores publicos de la entidad casi siempre interpretan lo aprendido para buscar resolver situaciones problematicas en su desempeño, de las misma forma el 24.53% siempre, 15.05% algunas veces, 5.66% casi nunca y el 1.89 interpretan lo aprendido y un 1.89% nunca.

La interpretación de lo aprendido se refiere al proceso cognitivo mediante el cual se les asigna sentido a la acción. Realizando una comparativa con la teoria mencionada se observa que los servidores de la entidad siempre deberian interpretar lo aprendido para buscar resolver situaciones problematicas en su desempeño; sin embargo, solo el 24,53% indica que toman en consideracion ese items y el resto de los servidores opina que nunca y casi nunca interpretan lo aprendido lo aprendido y el resto opina que casi nunca y algunas veces, Esto indica que los demas servidores no tienen interes en plasmar lo aprendido para resolver problemas en su area, asi mismo no existe identificacion con la institucion, con los valores y la filosofia de la entidad.

5.1.4. Procesamiento y análisis descriptivo de los ítems de la dimensión Transferencia del Conocimiento

Resultados del ítem: Comparte su conocimiento adquirido en diferentes charlas, con sus compañeros de trabajo.

Figura 12

Comparte su conocimiento adquirido en diferentes charlas con sus compañeros de trabajo.

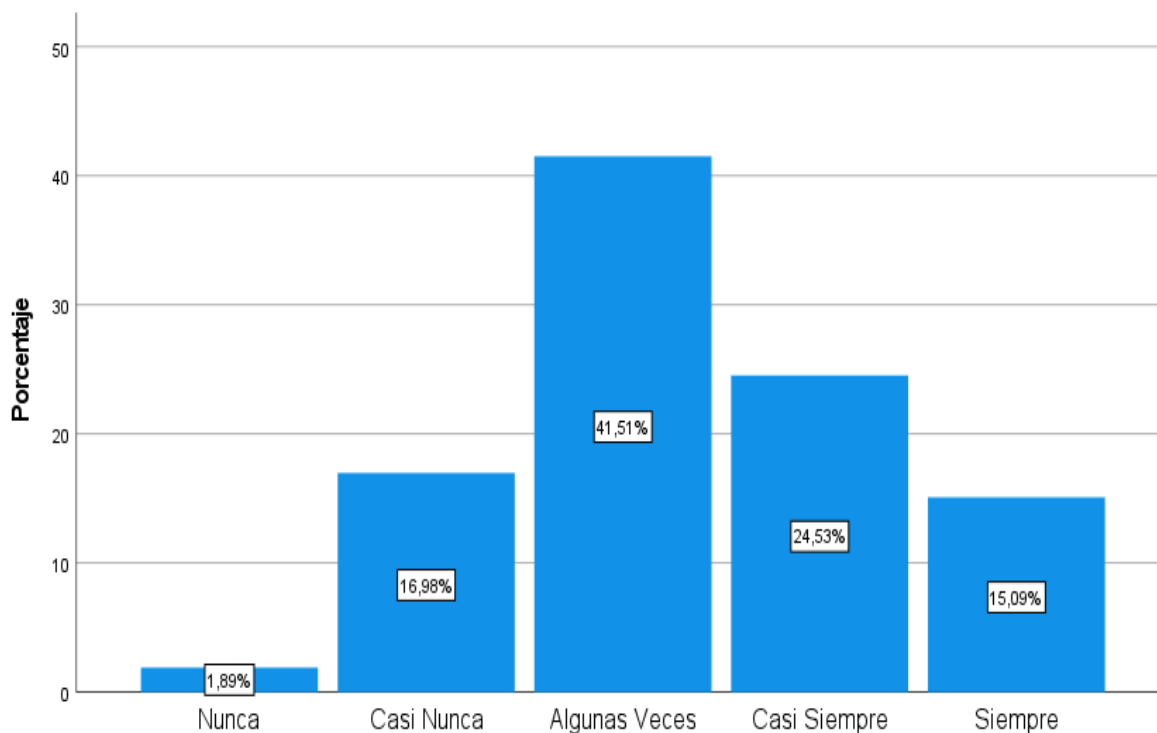


Tabla 15

Comparte su conocimiento adquirido en diferentes charlas, con sus compañeros de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Casi Nunca	9	17,0	17,0	18,9
	Algunas Veces	22	41,5	41,5	60,4
	Casi Siempre				
	Siempre				

Casi Siempre	13	24,5	24,5	84,9
Siempre	8	15,1	15,1	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Analisis e interpretacion de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°12 y tabla N°15 se observa que del 100% de los datos procesados, el 41.51% de los servidores publicos de la entidad algunas veces comparten su conocimiento adquirido, de las misma forma el 24.53% casi siempre, 16.98% casi nunca, 15.09% siempre y el 1.89% nunca.

Es el proceso de intercambio de conocimiento, ocurre cuando algunas personas comparten sus conocimientos con otras, así el compartir conocimiento es posible y necesario para lograr intercambios que generen un proceso de creación de valor en la gestión del conocimiento. Realizando una comparativa con la teoría mencionada se observa que, los servidores de la entidad siempre y casi siempre deberían compartir su conocimiento con sus compañeros de trabajo; sin embargo, solo el 15.09% indica que siempre comparten sus conocimientos adquiridos en diferente charlas y el resto opina que nunca y casi nunca, Esto indica que los demás servidores son egoístas con los conocimiento que tienen, por tanto los demás servidores tardaran mucho mas en aprender algunas funciones de su area y el cumplimiento de metas sera mas complicado aún. Por eso es necesario que la entidad fomente charlas de innovación la creatividad lo que hara que se convierta en una ventaja competitiva, lo que mejorara la productividad y el rendimiento, además de la capacidad para cumplir con los objetivos.

Resultados del ítem: Hace uso de aplicaciones tecnológicas para almacenar información.

Figura 13

Hace uso de aplicación tecnológicas para almacenar información

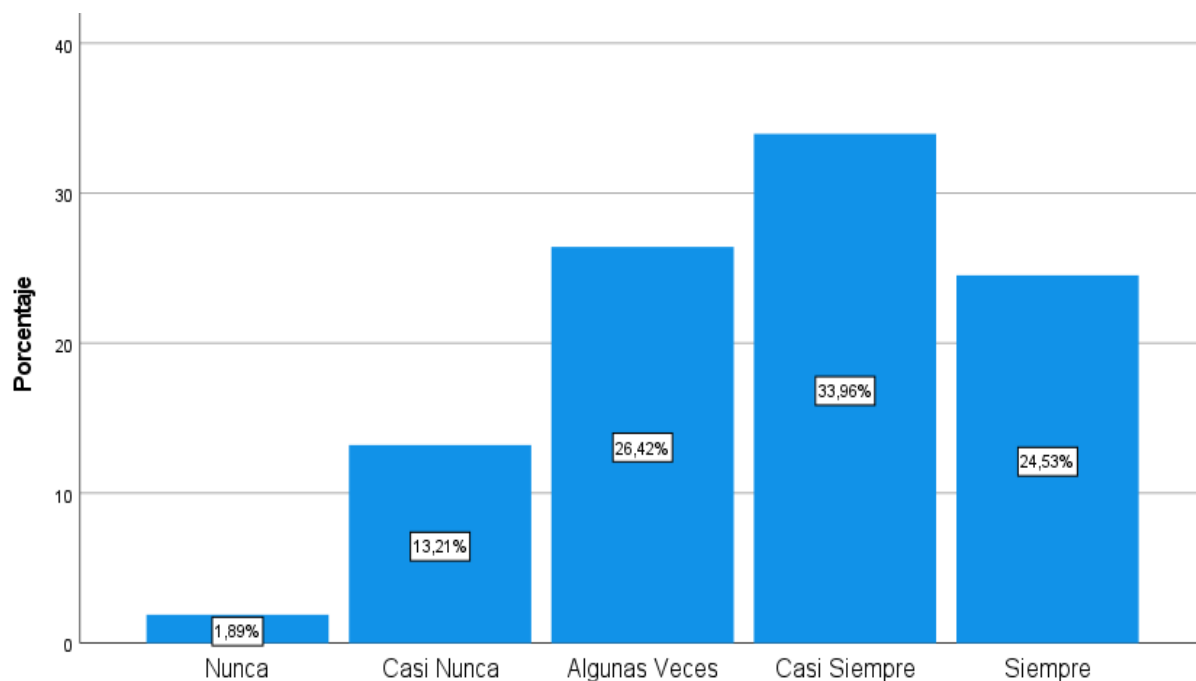


Tabla 16

Hace uso de aplicaciones tecnológicas para almacenar información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Casi Nunca	7	13,2	13,2	15,1
	Algunas Veces	14	26,4	26,4	41,5
	Casi Siempre	18	34,0	34,0	75,5
	Siempre				

Siempre	13	24,5	24,5	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Analisis e interpretacion de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°13 y tabla N°16 se observa que del 100% de los datos procesados, el 33.96% casi siempre hacen uso de aplicaciones tecnologicas para almacenar información el 26.42% algunas veces, 24.53% siempre, 13.21% casi nunca y el 1.89% nunca.

La aplicación de tecnologías es un conjunto de programas informaticos que tienen por objetivo facilitar la realización de una tarea en un dispositivo tecnologico. Realizando una comparativa con la teoria mencionada se observa que los servidores de la entidad siempre deberian hacer uso de aplicaciones tecnologicas para almacenar informacion; sin embargo, solo el 24.53% indica que siempre hacen uso de tecnologia y el resto opina que nunca y casi nunca hacen uso; Esto indica que los demas servidores no le dan la debida importancia a las aplicaciones tecnologicas, ello puedo traer consecuencia negativas mas adelante cuando haya rotacion o cambio de personal.

Resultados del ítem: Imparte a sus compañeros su experiencia y conocimientos laborales.

Figura 14

Imparte a sus compañeros su experiencia y conocimientos laborales

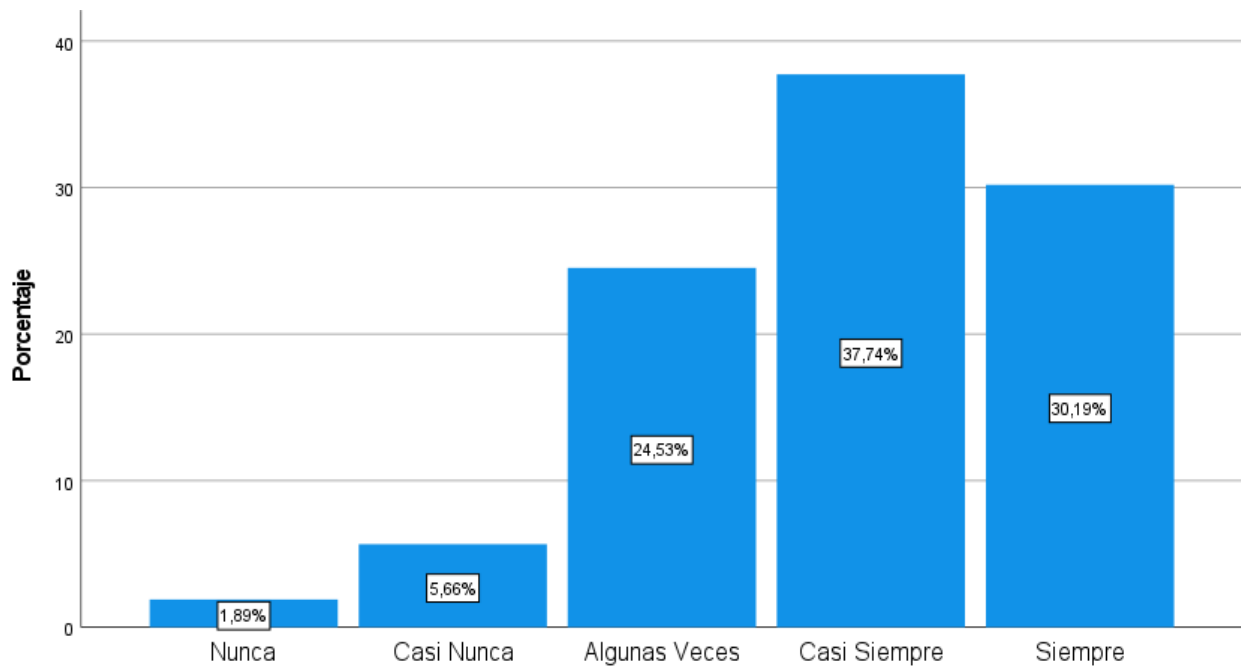


Tabla 17

Imparte a sus compañeros su experiencia y conocimientos laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Casi Nunca	3	5,7	5,7	7,5
	Algunas Veces	13	24,5	24,5	32,1
	Casi Siempre	20	37,7	37,7	69,8
	Siempre	16	30,2	30,2	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Análisis y interpretación de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°14 y tabla N°17 se observa que del 100% de los datos procesados, el 37.74% casi siempre imparten a sus compañeros su experiencia y conocimientos laborales, el 30.19% siempre, 24.53% algunas veces, 5.66% casi nunca y el 1.89% nunca.

Impartir conocimiento es conceder, suministrar o proporcionar algo. Realizando una comparativa con la teoría mencionada se observa que los servidores de la entidad siempre deberían impartir su experiencia y conocimientos laborales; sin embargo, solo el 30.19% indica que siempre están de acuerdo con ese ítem y el resto opina que nunca y casi nunca. Esto indica que los demás servidores no practican la solidaridad ni tienen compromiso con la institución donde laboran. Por tanto es necesario impulsar a la mejora de los procesos cognitivos como la resolución de problemas y el razonamiento.

Resultados del ítem: Considera que existe buena relación laboral entre los funcionarios y servidores.

Figura 15

Considera que existe buena relación laboral entre los funcionarios y servidores

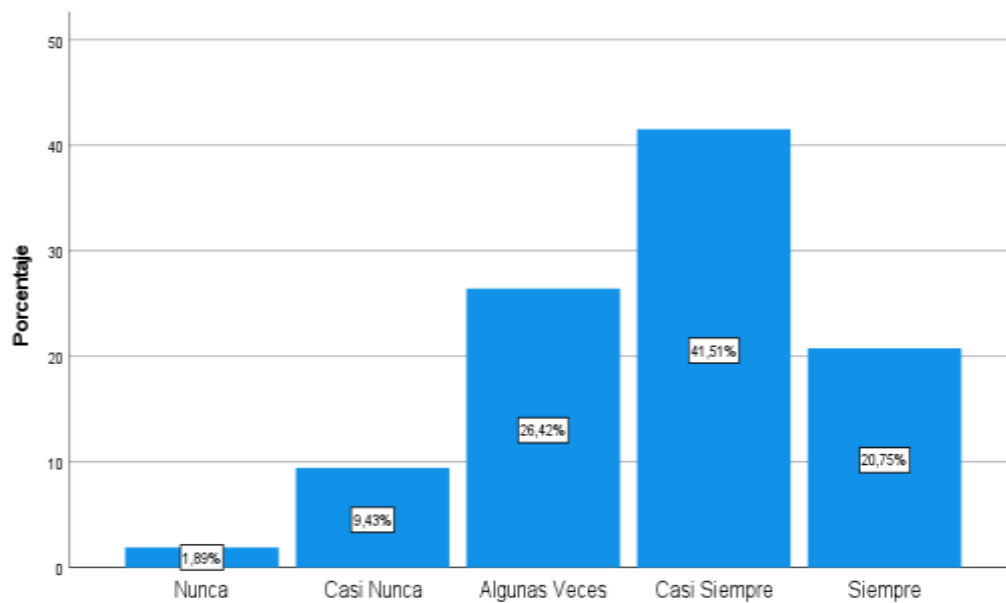


Tabla 18

Considera que existe buena relación laboral entre los funcionarios y servidores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Casi Nunca	5	9,4	9,4	11,3
	Algunas Veces	14	26,4	26,4	37,7
	Casi Siempre	22	41,5	41,5	79,2
	Siempre	11	20,8	20,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Analisis e interpretacion de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°15 y tabla N°18 se observa que del 100% de los datos procesados, el 41.51% opinan que casi siempre existe buena relacion entre funcionarios y servidores, el 26.42% algunas veces, 20.75% siempre, 9.43% casi nunca y el 1.89% nunca.

Las relaciones laborales son comunicaciones sociales que estan basadas en un acuerdo celebrando entre un empleado y un empleador. Realizando una comparativa con la teoria mencionada se observa Los servidores de la entidad siempre deberian tener en cuenta tener una buena relación laboral con los funcionarios; sin embargo el 20.75% indica que siempre estan de cuerdo con ese items y el resto opina que nunca y casi nunca, esto indica que existe un bajo nivel de relación laboral entre funcionarios y servidores, no hay comunicación adecuada, no existe la conciencia de responsabilidad muchos menos el trabajo en equipos lo que hace que el cumplimiento de metas se vea debil y complicado de alcanzar en el tiempo adecuado. Por otro lado el area de recursos humanos no crea espacio para que se puedan relacionar todo el personal. Es por ello que dicho area deberia tomar desiciones creando un buen vinculo entre colaboradores y jefes lo que ara que la comunicación y la cofianza aumenten.

Resultados del ítem: La entidad cuenta con base de datos, de almacenamiento de conocimiento al alcance de todas las áreas

Figura 16

La entidad cuenta con base de datos de almacenamiento de conocimiento al alcance de todas las áreas

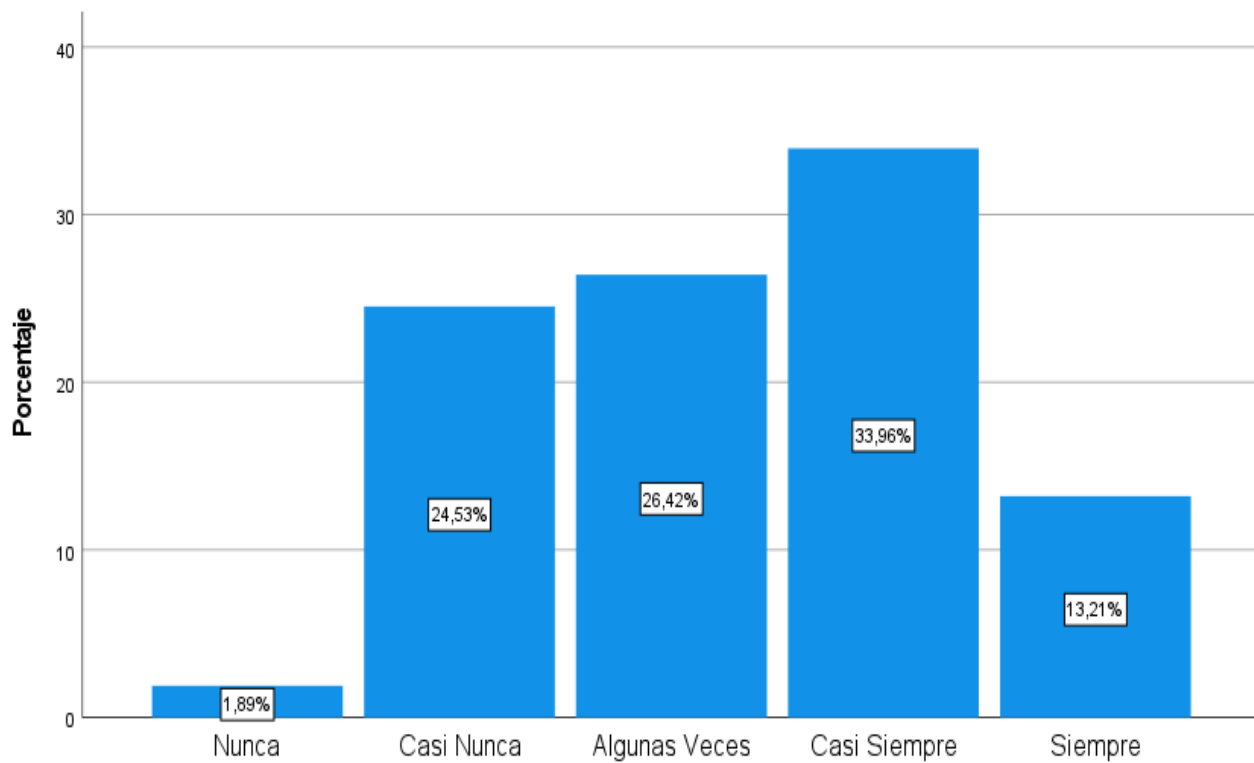


Tabla 19

La entidad cuenta con base de datos, de almacenamiento de conocimiento al alcance de todas las áreas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Casi Nunca	13	24,5	24,5	26,4
	Algunas Veces	14	26,4	26,4	52,8
	Casi Siempre	18	34,0	34,0	86,8
	Siempre	7	13,2	13,2	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Analisis e interpretacion de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°16 y tabla N°19 se observa que del 100% de los datos procesados, el 33.96% opinan que casi siempre la entidad cuenta con base de datos de almacenamiento de conocimiento al alcance de todas las areas, el 26.42% algunas veces, 24.53% casi nunca, 13.21% siempre y el 1.89% nunca.

Una base de datos es una recopilación organizada de información o datos estructurados, que normalmente se almacena de forma electronica en un sistema. Realizando una comparativa con la teoria mencionada, los servidores siempre tienen que tener en cuenta que la entidad va brindar facilidades para el desarrollo de sus funciones, uno de ellos es la base de datos de almacenamiento de conocimiento; sin embargo solo el 13.21% indica que siempre tienen conocimiento de la existencia de la base datos y el resto opina que nunca y casi nunca tienen conocimiento de este items, esto indica que la información que tanto se trabaja se puede llegar a perder si no utilizamos la base de datos de manera correcta.

5.1.5. Procesamiento y análisis descriptivo de los ítems de la dimensión Aplicación del Conocimiento

Resultados del ítem: Aplica los conocimientos adquiridos para optimizar su desempeño laboral.

Figura 17

Aplica los conocimientos adquiridos para optimizar su desempeño laboral

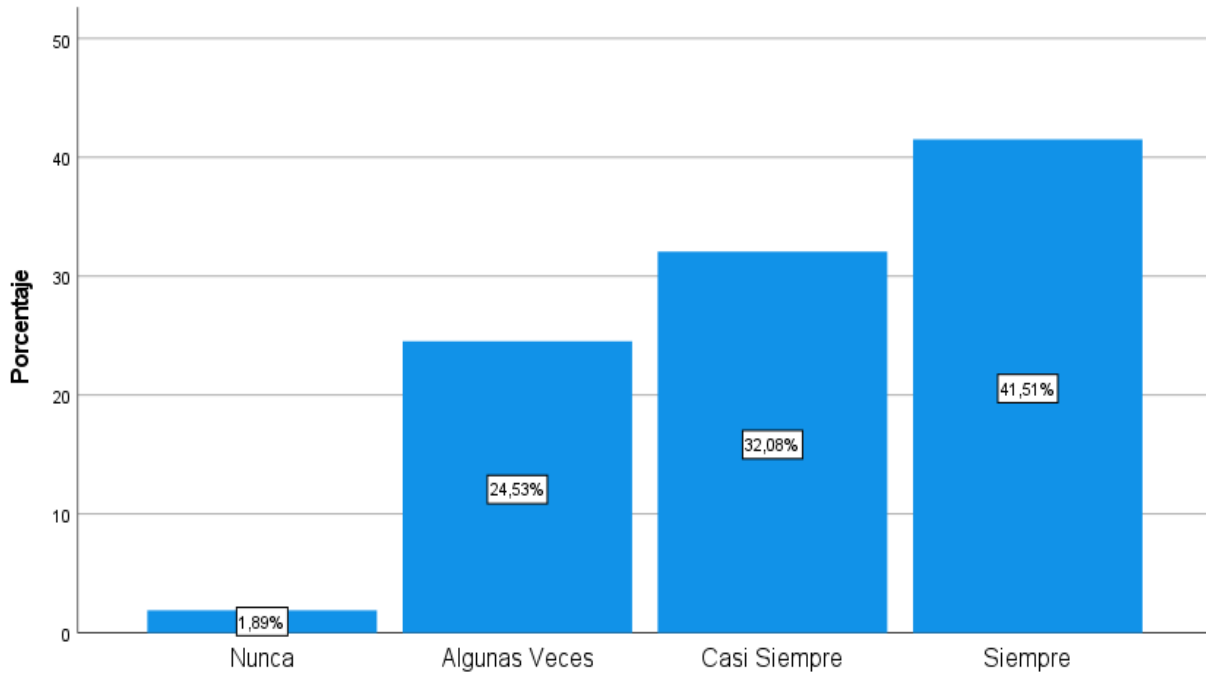


Tabla 20

Aplica los conocimientos adquiridos para optimizar su desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Algunas Veces	13	24,5	24,5	26,4
	Casi Siempre	17	32,1	32,1	58,5
	Siempre	22	41,5	41,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Analisis e interpretación de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°17 y tabla N°20 se observa que del 100% de los datos procesados, el 41.51% opinan que siempre los servidores de la entidad aplican sus conocimientos adquiridos para optimizar su desempeño laboral, así mismo el 32.08% casi siempre, 24.53% algunas veces y el 1.89% nunca.

Aplicar conocimiento es la transformación de conocimiento en productos de valor para la organización, la traducción del conocimiento se ve facilitada por sistemas dinámicos y flexibles que permiten intercambiar ideas y transformarlas en productos o servicios. Realizando una comparativa con la teoría mencionada, los servidores siempre tienen que aplicar sus conocimientos para optimizar el desempeño laboral; sin embargo solo el 13.21% el porcentaje mayor donde los servidores indican que siempre aplican sus conocimientos adquiridos para optimizar su desempeño de sus labores es por que los servidores cuentan con basta experiencia y ya laboraron en diferentes entidades publicas, por ende aplican todo el conocimiento que pudieron adquirir durante esos tiempo y es en beneficio del area y la entidad y el otro porcentaje minimo muestra a los servidores que recién inician su vida laboral.

Resultados del ítem: Aplica sus conocimientos para resolver problemas que se generan dentro de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas.

Figura 18

Aplica sus conocimientos para resolver problemas que se generan dentro de la GSRC

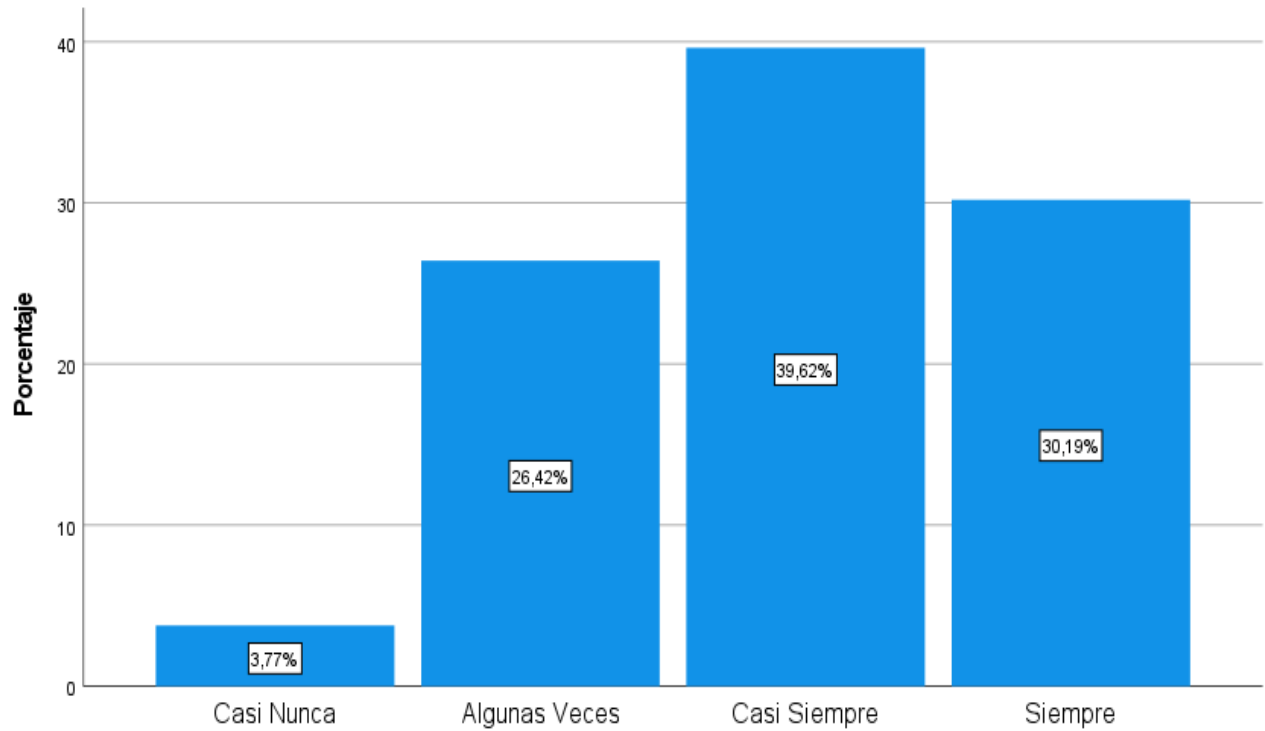


Tabla 21

Aplica sus conocimientos para resolver problemas que se generan dentro de la GSRC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	3,8	3,8	3,8
	Algunas Veces	14	26,4	26,4	30,2
	Casi Siempre	21	39,6	39,6	69,8
	Siempre	16	30,2	30,2	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°18 y tabla N°21 se observa que del 100% de los datos procesados que el 39.62% de los servidores publicos mencionan que casi siempre aplican sus conocimientos para resolver problemas que se generan dentro de la entidad, asi mismo el 30.19% siempre, 26.42% algunas veces y el 3.77% casi nunca.

Proceso mediante el cual encuentras una solución para un problema o conflicto específico, realizando una comparativa con la teoría mencionada, los servidores deberían tener en cuenta que siempre tiene que aplicar sus conocimientos para resolver problemas que se generan dentro de la entidad, sin embargo solo el 30.19% aprecian como aceptable y el resto opina que casi nunca y algunas veces, esto indica el poco compromiso y la falta de identificación que tienen con la entidad donde laboran, ya que estos servidores no dan su 100% en las funciones que se les encomienda produciendo así un bajo desempeño laboral.

Resultados del ítem: Considera usted que los servidores toman decisiones basadas en la aplicación de conocimiento previamente generados

Figura 19

Considera usted que los servidores toman decisiones basadas en la aplicación del conocimiento previamente generados

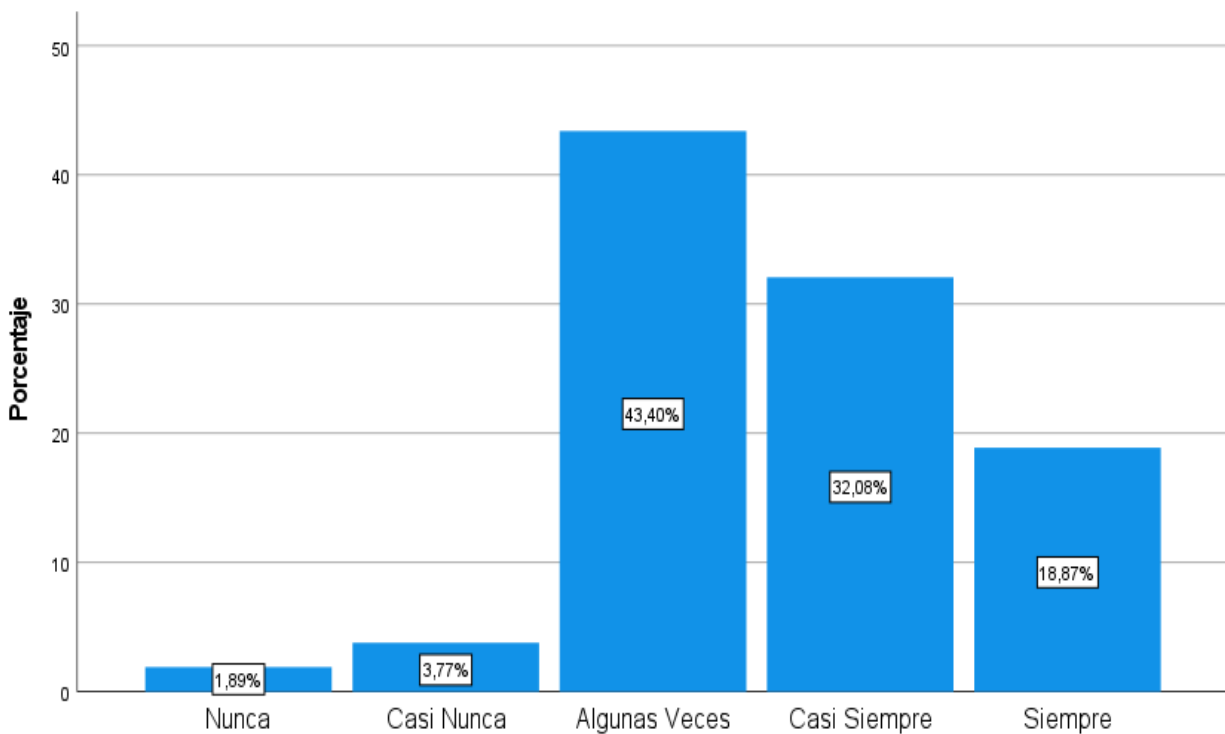


Tabla 22

Considera usted que los servidores toman decisiones basadas en la aplicación del conocimiento previamente generados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Casi Nunca	2	3,8	3,8	5,7
	Algunas Veces	23	43,4	43,4	49,1
	Casi Siempre	17	32,1	32,1	81,1
	Siempre	10	18,9	18,9	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Fuente elaboración: Propia

Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°19 y tabla N°22 se observa que del 100% de los datos procesados el 43.40% de los servidores algunas veces toman decisiones basadas en la aplicación del conocimiento previamente generados, así mismo el 32.08% casi siempre, 18.87% siempre, 3.77% casi nunca y el 1.89% nunca.

Es el proceso de seleccionar la solución más adecuada de entre un conjunto de alternativas con la finalidad de lograr el resultado esperado, realizando una comparativa con la teoría mencionada. Los servidores deberían tener en cuenta que siempre las decisiones que tomen tiene que ser basado en la aplicación del conocimiento previamente generados, sin embargo solo el 18.87% de los servidores toman en cuenta este ítem, el resto menciona que nunca y casi nunca aplica este ítem, lo que esto significa es que los servidores no toman decisiones basados en la realidad de la entidad, no se dan la molestia de ver cuáles son los errores que se está cometiendo, para que a partir de ello pueda dar una alternativa de solución adecuada y más adelante puedan provocar un cambio en el buen desempeño de todos.

Resultados del ítem: Convierte su conocimiento en producto final para beneficio de la entidad

Figura 20

Convierte su conocimiento en producto final para beneficio de la entidad.

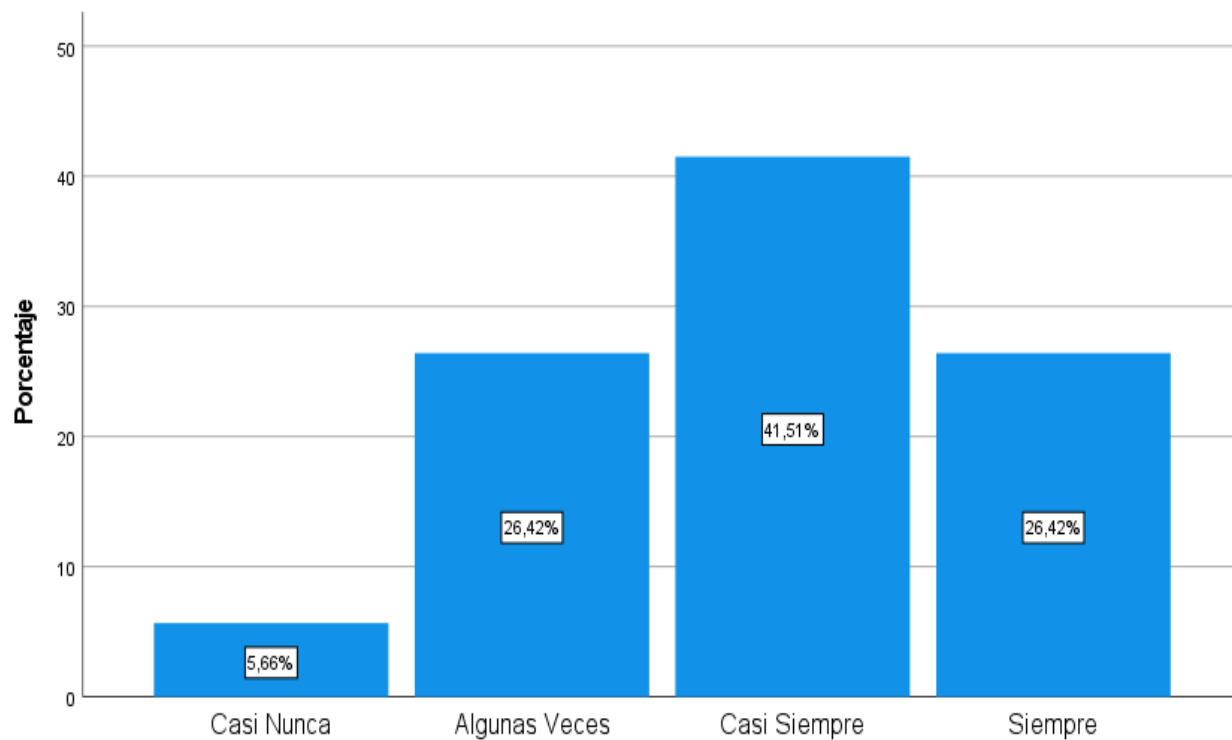


Tabla 23

Convierte su conocimiento en producto final para beneficio de la entidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	5,7	5,7	5,7
	Algunas Veces	14	26,4	26,4	32,1
	Casi Siempre	22	41,5	41,5	73,6
	Siempre	14	26,4	26,4	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°20 y tabla N°23 se observa que del 100% de los datos analizados, el 41.51% de los servidores casi siempre convierten su conocimiento en producto final para beneficio de la entidad así mismo el 26.42% de los servidores indican que siempre y algunas veces y un 5.66% casi nunca.

Los servidores deberían tener en cuenta que el conocimiento que ellos poseen siempre debería convertirse en producto final para beneficio de la entidad, sin embargo solo el 26.42% considera este ítem, lo que indica que no todos los servidores tienen un producto final cuando termine el día, perjudicando así el avance normal ya sea físico o financiero de ejecución de obras o trámite documentario. Por otro lado esto es un retraso para el cumplimiento de metas encomendadas por el Gobierno Regional de Apurímac.

5.1.6. Procesamiento y análisis descriptivo de los ítems de la dimensión Factores Actitudinales

Resultados del ítem: Los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas muestran iniciativa durante el desarrollo de sus funciones.

Figura 21

Los servidores de la GSRC muestran iniciativa durante el desarrollo de sus funciones

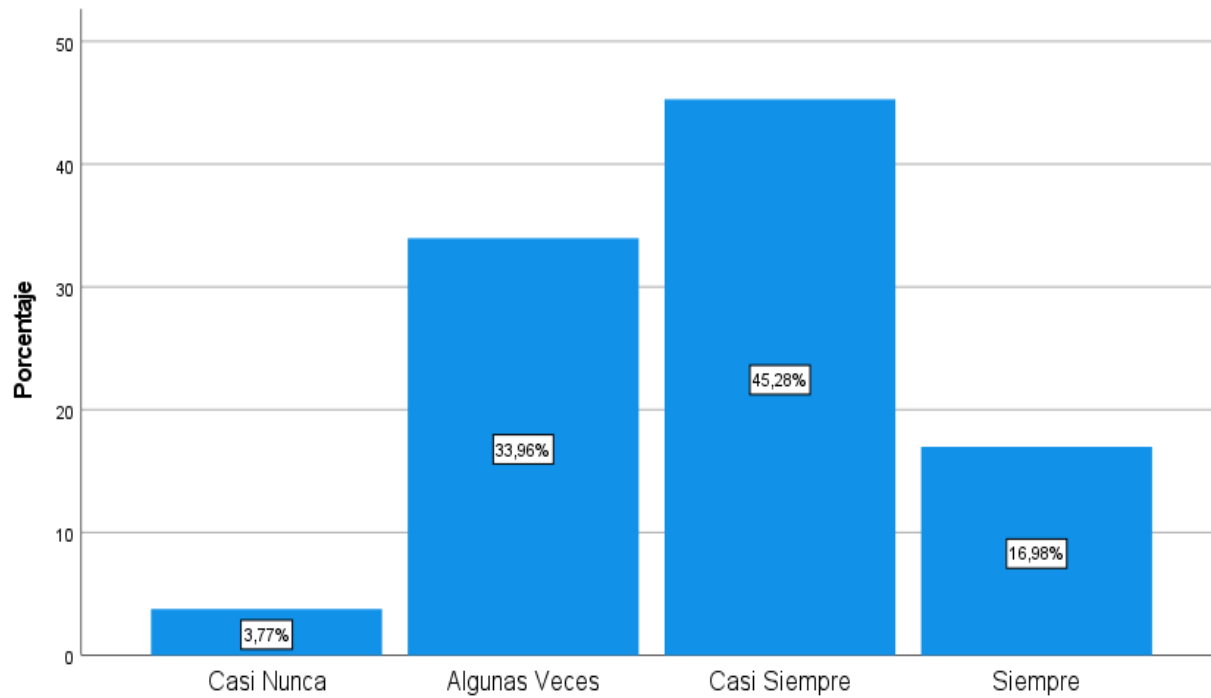


Tabla 24

Los servidores de la GSRC muestran iniciativa durante el desarrollo de sus funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	3,8	3,8	3,8
	Algunas Veces	18	34,0	34,0	37,7
	Casi Siempre	24	45,3	45,3	83,0
	Siempre	9	17,0	17,0	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Analisis e interpretacion de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°21 y tabla N°24 se observa que del 100% de los datos procesados, el 45.28% de los servidores publicos mencionan que casi siempre los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, muestran iniciativa durante el desarrollo de sus funciones asi mismo el 33.96% indican algunas veces, 16.98% y el 3.77% casi nunca.

La iniciativa es un rasgo de personalidad que impulsa a un individuo a tomar desiciones aun cuando no se ha recibido instrucciones, realizando una comparativa con la teoria mencionada. Los servidores deberian tener en cuenta que la iniciativa es fundamental en el desarrollo de las funciones es por ello que todo a quel servidor tiene que tener iniciativa en todo el procedimiento de labor que desempeña, sin embargo solo el 16.98% opina que siempre muestra iniciativa, esto indica que los trabajadores manifiestan su disconformidad con un bajo nivel de iniciativa, asi mismo hay disminución de la capacidad para reaccionar ante estímulos, asucencia de energia para realizar tareas y deberes contidianos, falta de capacidad para la toma de desiciones y dar respuesta a peticiones del entorno, por otro lado no existe iniciativa propia y si lo hay es por que la entidad te da actividades a desarrollar.

Resultados del ítem: Los servidores muestran actitud operativa dentro de su centro de trabajo.

Figura 22

Los servidores muestran actitud operativa dentro de su centro de trabajo

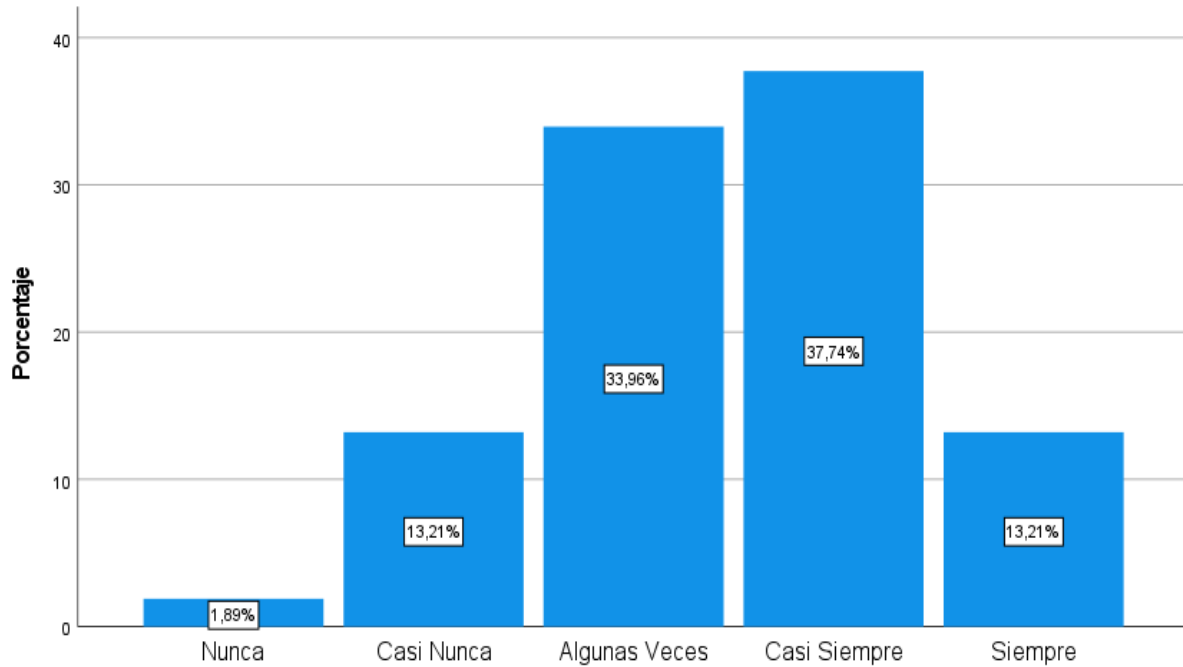


Tabla 25

Los servidores muestran actitud operativa dentro de su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Casi Nunca	7	13,2	13,2	15,1
	Algunas Veces	18	34,0	34,0	49,1
	Casi Siempre	20	37,7	37,7	86,8
	Siempre	7	13,2	13,2	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Analisis e interpretacion de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°22 y tabla N°25 se observa que del 100% de los datos analizados que el 37.74% de los servidores muestran actitud operativa dentro de su centro de trabajo, así mismo el 33.96% mencionan algunas veces, 13.21% siempre y un 1.89% opinan que nunca.

La actitud operativa es la actitud hacia el trabajo y la capacidad de llevarse apropiadamente con los individuos. Realizando una comparativa con la teoría mencionada, los trabajadores deberían realizarse de acuerdo a la actitud operativa en su centro de trabajo, sin embargo solo el 13.21% de los servidores siempre muestra esa actitud operativa con sus compañeros de trabajo, esto indica su disconformidad de algunos trabajadores con un bajo nivel de actitud operativa donde no existe cordialidad entre compañeros de trabajo, no tienen un objetivo en común, cada servidor realiza su trabajo a su manera, lo que esto es muy desfavorable para el cumplimiento de metas.

Resultados del ítem: Los servidores muestran su capacidad de realización durante el cumplimiento de sus funciones asignadas.

Figura 23

Los servidores muestran su capacidad de realización durante el cumplimiento de las funciones asignadas

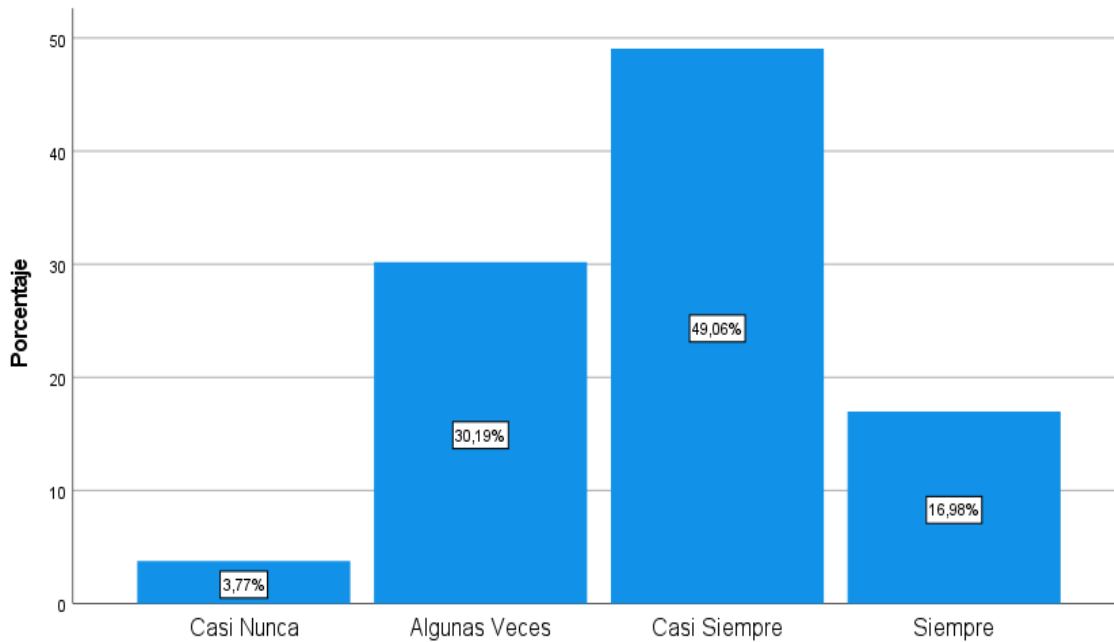


Tabla 26

Los servidores muestran su capacidad de realización durante el cumplimiento de las funciones asignadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	3,8	3,8	3,8
	Algunas Veces	16	30,2	30,2	34,0
	Casi Siempre	26	49,1	49,1	83,0
	Siempre	9	17,0	17,0	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°23 y tabla N°26 se observa que del 100% de los datos analizados que el 49.06% de los servidores casi siempre muestran su capacidad de realización durante el cumplimiento de las funciones asignadas, así mismo el 30.19% algunas veces, el 16.98% siempre y un 3.77% casi nunca.

La capacidad de realización es el impulso para superar desafíos, lograr el éxito, alcanzar metas y ser útil con los demás. Realizando una comparativa con la teoría mencionada, los trabajadores deberían mostrar siempre su capacidad de realización durante el cumplimiento de sus funciones, sin embargo solo el 16.98% indica que siempre cumplen con ese ítem, esto indica que los trabajadores manifiestan su disconformidad es por ello que no muestran un valor agregado al trabajo que realizan de forma diaria, por otro lado está la falta de voluntad y entusiasmo de cada servidor.

Resultados del ítem: Los servidores de la entidad asisten a su centro de trabajo presentable y uniformado durante los días de trabajo.

Figura 24

Los servidores de la entidad asisten a su centro de trabajo presentable y uniformado durante los días de trabajo

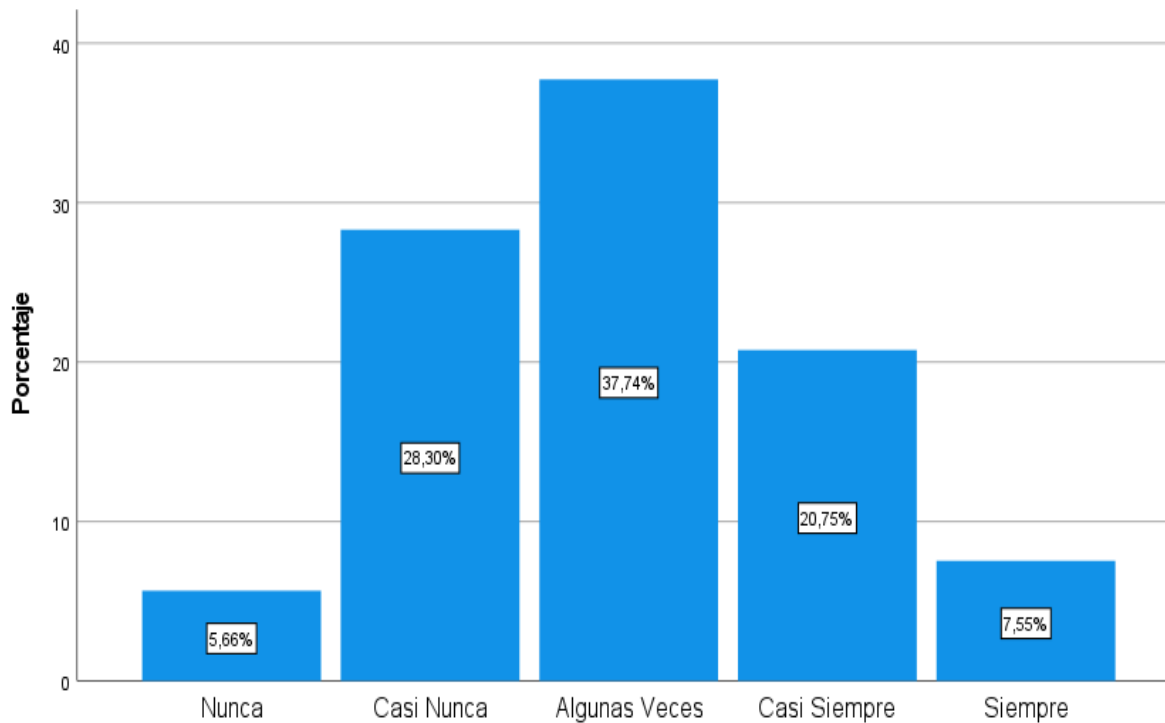


Tabla 27

Los servidores de la entidad asisten a su centro de trabajo presentable y uniformado durante los días de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,7	5,7	5,7
	Casi Nunca	15	28,3	28,3	34,0
	Algunas Veces	20	37,7	37,7	71,7
	Casi Siempre	11	20,8	20,8	92,5
	Siempre	4	7,5	7,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°24 y tabla N°27 se observa que del 100% de los datos procesados, el 34.74% mencionan que algunas veces los servidores de la entidad asisten a su centro de trabajo presentable y uniformado durante los días de trabajo, así mismo el 28.30% casi nunca, 20.75% casi siempre, 7.55% siempre y un 5.66% nunca.

La presentación personal es una carta de presentación que expresa la manera de como cada persona pretende comunicarse y lo que transmite con su presencia. Realizando una comparativa con la teoría mencionada, los trabajadores deberían estar siempre de acuerdo con ir de forma presentable y uniformado a su centro de trabajo, sin embargo solo el 7.5% indica que siempre van de la manera correcta a su trabajo, esto indica que los servidores no están comprometidos con la institución, así mismo no se ponen la camiseta de la entidad, por ende el área de recursos humanos debería poner el orden necesario mediante sanciones a todos a aquellos servidores que no ingresen a trabajar de forma presentable.

Resultados del ítem: Usted cree que los servidores son creativos durante las labores que realizan.

Figura 25

Usted cree que los servidores son creativos durante las labores que realizan

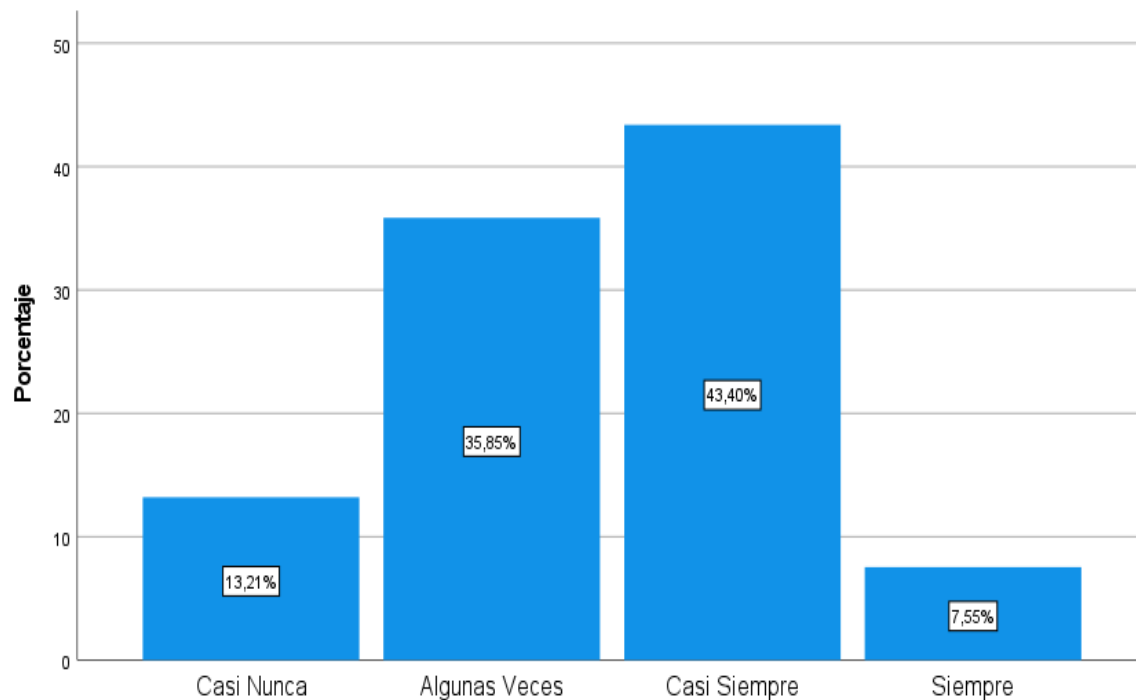


Tabla 28

Usted cree que los servidores son creativos durante las labores que realizan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	7	13,2	13,2	13,2
	Algunas Veces	19	35,8	35,8	49,1
	Casi Siempre	23	43,4	43,4	92,5
	Siempre	4	7,5	7,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Analisis e interpretacion de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°25 y tabla N°28 se observa que del 100% de los datos procesados, el 43.40% de los servidores públicos mencionan que casi

siempre los servidores son creativos durante las labores que realizan, así mismo el 35.85% indican que algunas veces, 13.21% casi nunca y el 7.55% siempre.

La creatividad es tener ideas innovadoras y valiosas. Realizando una comparativa con la teoría mencionada, los trabajadores deberían estar siempre de acuerdo con ser creativos durante las labores que realizan, sin embargo existe solo una mínima cantidad del 7.55% de los servidores que indican que siempre son creativos y algunos servidores manifiestan que casi nunca son creativos, esto indica que los servidores no están comprometidos con la institución y no explotan su imaginación para generar ideas o conceptos nuevos y la curiosidad para buscar soluciones originales a retos nuevos.

Resultados del ítem: Los servidores son responsables con los horarios de trabajo establecido por la entidad.

Figura 26

Los servidores son responsables con los horarios de trabajo establecidos por la entidad

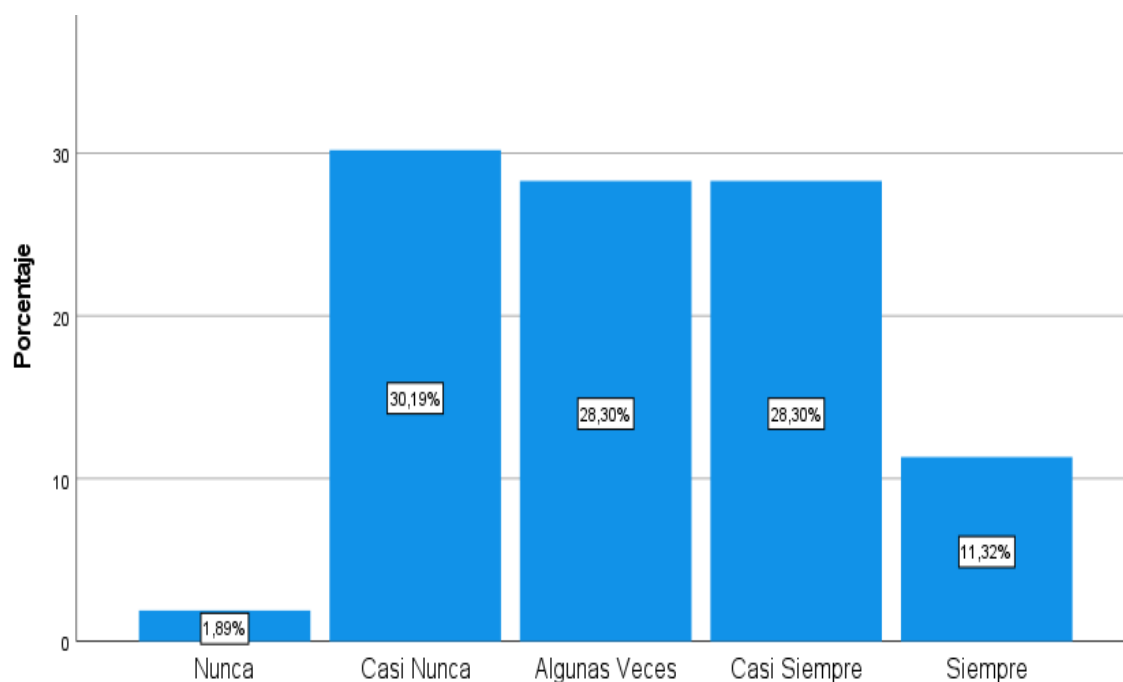


Tabla 29*Los servidores son responsables con los horarios de trabajo establecidos por la entidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Casi Nunca	16	30,2	30,2	32,1
	Algunas Veces	15	28,3	28,3	60,4
	Casi Siempre	15	28,3	28,3	88,7
	Siempre	6	11,3	11,3	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Analisis e interpretacion de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°26 y tabla N°29, se observa que del 100% de los datos procesados, el 30.19% de los servidores mencionan casi nunca son responsables con los horarios de trabajo establecido por la entidad, así mismo el 28.30% indican que algunas veces, 11.32% siempre y el 1.89% de los servidores indican que nunca.

El horario de trabajo es el tiempo que cada trabajador dedica al desempeño de su trabajo, por el cual ha sido contratado, realizando una comparativa con la teoría mencionada, los trabajadores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas siempre deberían ser responsables con los horarios de trabajo establecido por la entidad, sin embargo existe solo una mínima cantidad del 11.32% de los servidores donde indican que siempre son responsables con los horarios de

trabajo, por tanto no existe autoexigencia por ellos mismo ni por la entidad, es por ello que en ocasiones reiterativas varios de los servidores vienen ya en horas de la tarde, por tanto el area de recursos humanos tiene que tomar en cuenta estos aspectos para la recontración del personal y tener sanciones para aquellos que falten a este principio.

5.1.7. Procesamiento y análisis descriptivo de los ítems de la dimensión Factores Operativos

Resultados del ítem: El servidor tiene conocimiento de las actividades que se les asigna.

Figura 26

El servidor tiene conocimiento de las actividades que se les asigna

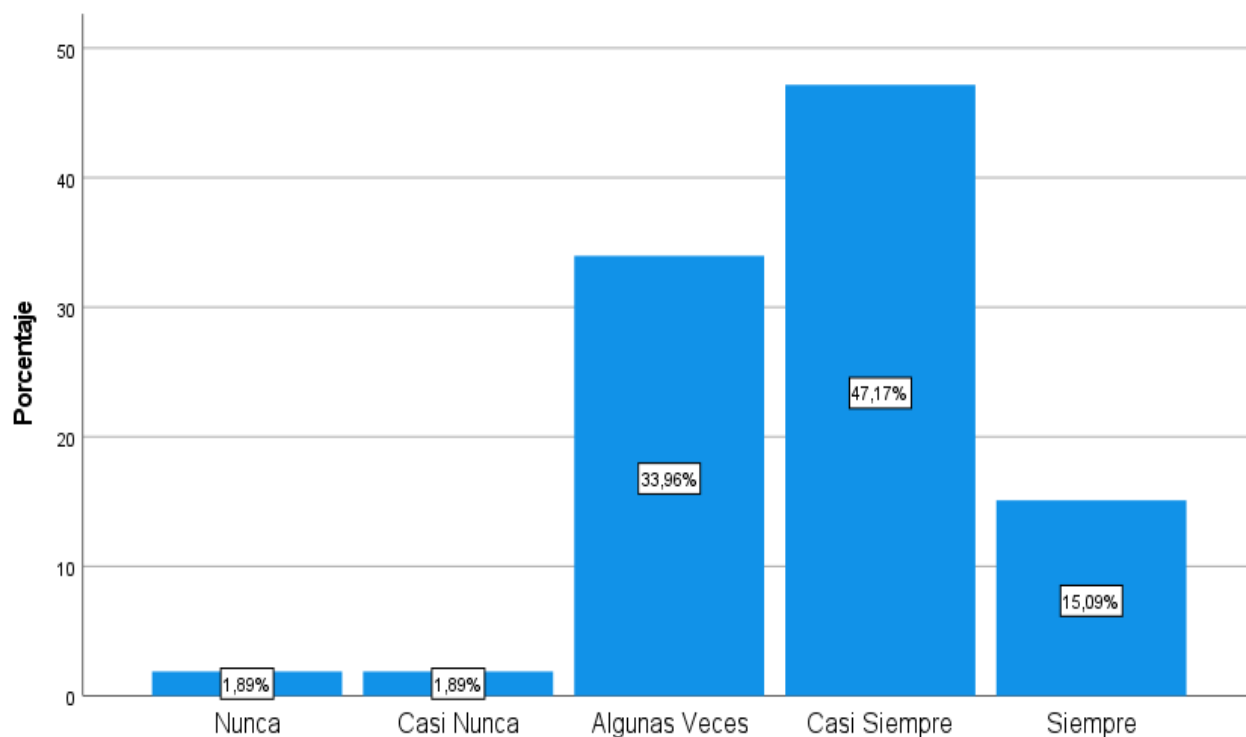


Tabla 30*El servidor tiene conocimiento de las actividades que se les asigna*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Casi Nunca	1	1,9	1,9	3,8
	Algunas Veces	18	34,0	34,0	37,7
	Casi Siempre	25	47,2	47,2	84,9
	Siempre	8	15,1	15,1	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Analisis e interpretación de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°27 y tabla N°30, se observa del 100% de los datos analizados que el 47.17% de los servidores publicos mencionan casi siempre el servidor tiene conocimiento de las actividades que se les asigna, asi mismo el 33.96% de los servidores indican algunas veces, el 15.09% siempre y el 1.89% opina que nunca y casi nunca.

El conocimiento del trabajo son conocimientos y habilidades que tiene una persona para responder ante una tarea o actividad en el ambito del trabajo, realizando una comparativa con la teoria mencionada, todos los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas siempre deberian tener conocimiento de las actividades que se les asigna, sin embargo solo el 15.09% de los servidores indican que tiene conocimiento de las actividades que se les asigna y el resto opina nunca y casi nunca, esto indica que los servidores manifiestan su disconformidad con un bajo

nivel de conocimiento de las actividades que realizan, esto se da por la falta evaluaciones permanentes de conocimiento tecnico, aptitudes y actitud de todo el personal lo que es desfavorable para alcanzar un buen desempeño laboral.

Resultados del ítem: Los servidores se desenvuelven de acuerdo a su formación técnico y profesional.

Figura 27

Los servidores se desenvuelven de acuerdo a su formación técnico y profesional

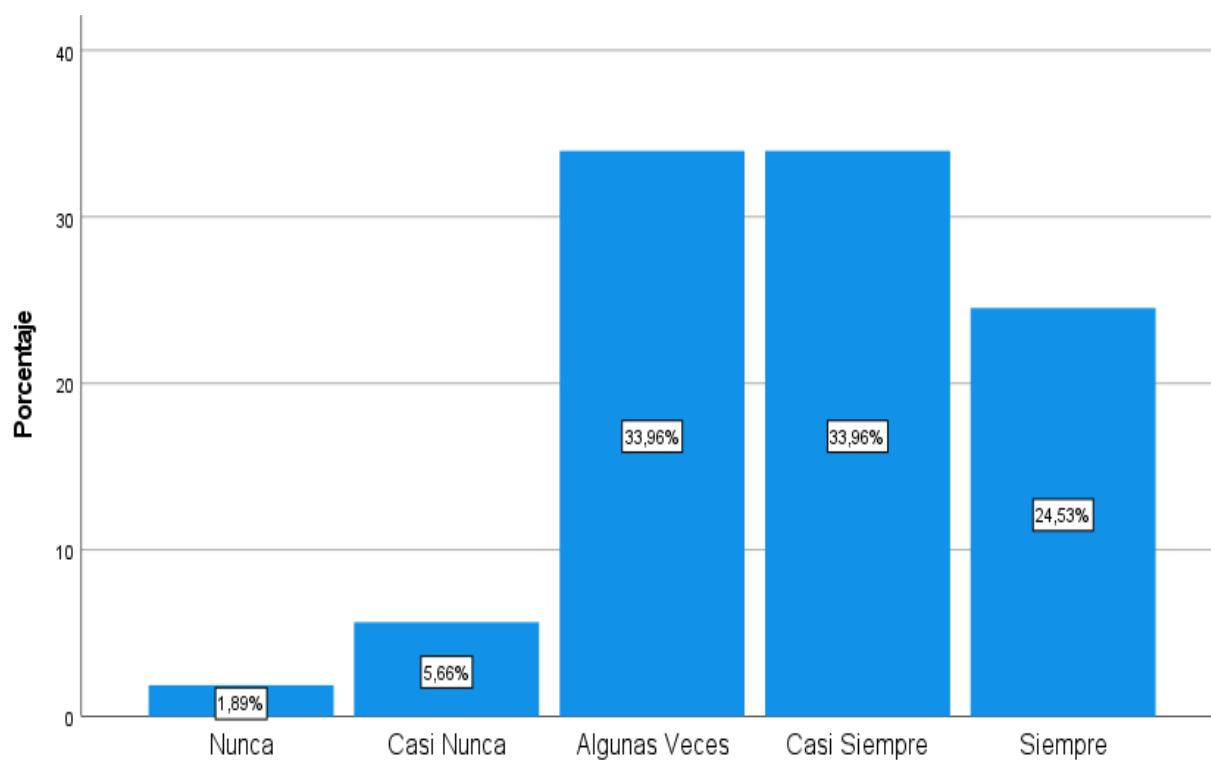


Tabla 31*Los servidores se desenvuelven de acuerdo a su formación técnico y profesional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Casi Nunca	3	5,7	5,7	7,5
	Algunas Veces	18	34,0	34,0	41,5
	Casi Siempre	18	34,0	34,0	75,5
	Siempre	13	24,5	24,5	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Analisis e interpretación de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°28 y tabla N°31, se observa que del 100% de los datos procesados que el 33.96% de los servidores publicos mencionan que algunas veces y casi siempre se desenvuelven de acuerdo a su formación técnico y profesional, asi mismo el 24.53% indican siempre, 5.66% casi nunca y el 1.89% nunca.

Todos los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas siempre deberian desenvolverse de acuerdo su formacion técnico y profesional, sin embargo solo el 24.53% de los servidores indican que siempre se desenvuelven de acuerdo a su formacion academica y el resto no le presta mucha importancia a este items. Esto indica que los servidores manifiestan su disconformidad con un bajo nivel de productividad por tanto existe ineficiencia en el uso de los

recursos, por otro lado no existe reconocimiento por parte de la entidad al trabajador, estos aspectos hacen que los servidores no se desenvuelvan de manera eficiente.

Resultados del ítem: Los directivos de la entidad promueven la comprensión de la situación de los servidores de la entidad.

Figura 29

Los directivos de la entidad promueven la comprensión de la situación de los servidores

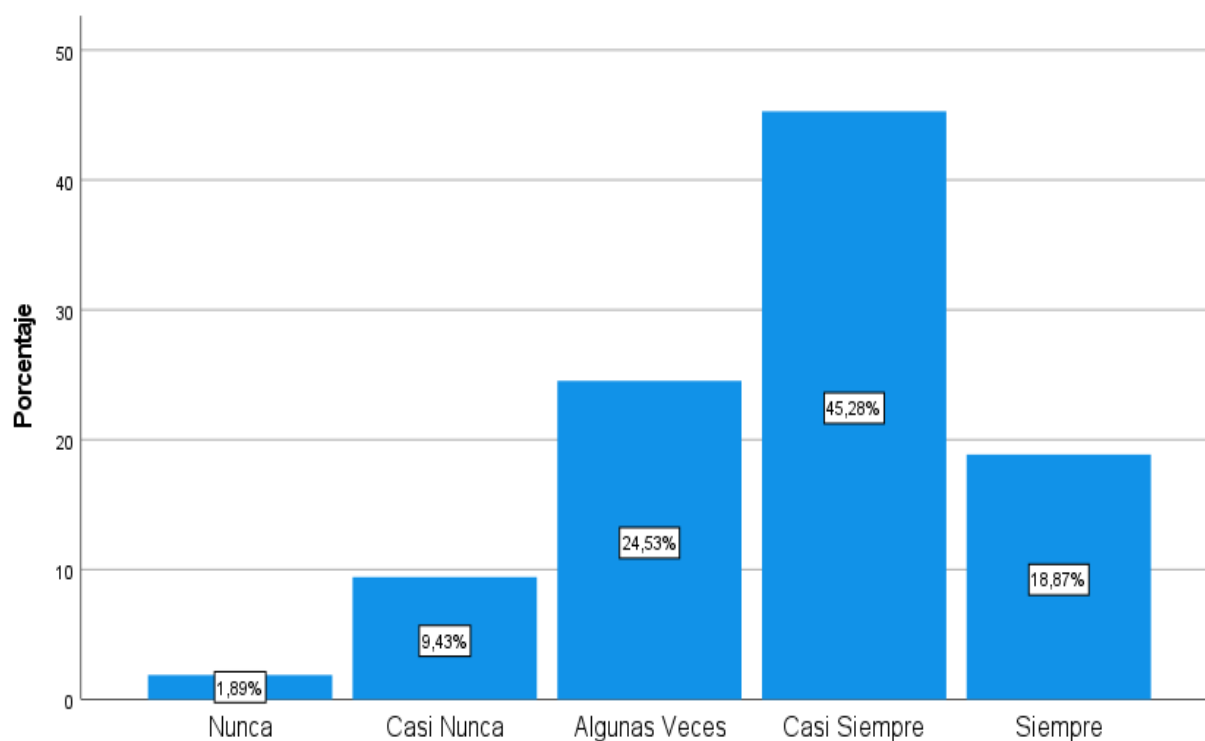


Tabla 32

Los directivos de la entidad promueven la comprensión de la situación de los servidores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9

Casi Nunca	5	9,4	9,4	11,3
Algunas Veces	13	24,5	24,5	35,8
Casi Siempre	24	45,3	45,3	81,1
Siempre	10	18,9	18,9	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Analisis e interpretación de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°29 y tabla N°32 se observa que del 100% de los datos procesados, el 45.28% de los servidores mencionan que siempre los directivos promueven la comprensión de la situación de los servidores, así mismo el 24.53% algunas veces, 18.87% siempre, 9.43% casi nunca y el 1.89% nunca.

Comprensión de la situación es la capacidad de solucionar inconvenientes, es decir la rapidez para dar medios de solución a los problemas, realizando una comparativa con la teoría mencionada, los directivos de la entidad siempre deberían promover la comprensión de la situación de los servidores, sin embargo solo el 18.87% de los funcionarios comprenden la situación de los servidores y el resto opina nunca y casi nunca. Con este resultado los servidores se sienten poco motivados ya que no existe comprensión por parte de los jefes, no hay alternativas de solución, por tanto existen más dificultades en la consecución de los objetivos insituacionales.

Resultados del ítem: Considera usted que se propicia un clima de equipo agradable, de tolerancia, respeto y buen trabajo

Figura 30

Considera usted que se propicia un clima de equipo agradable de tolerancia, respeto y buen trabajo.

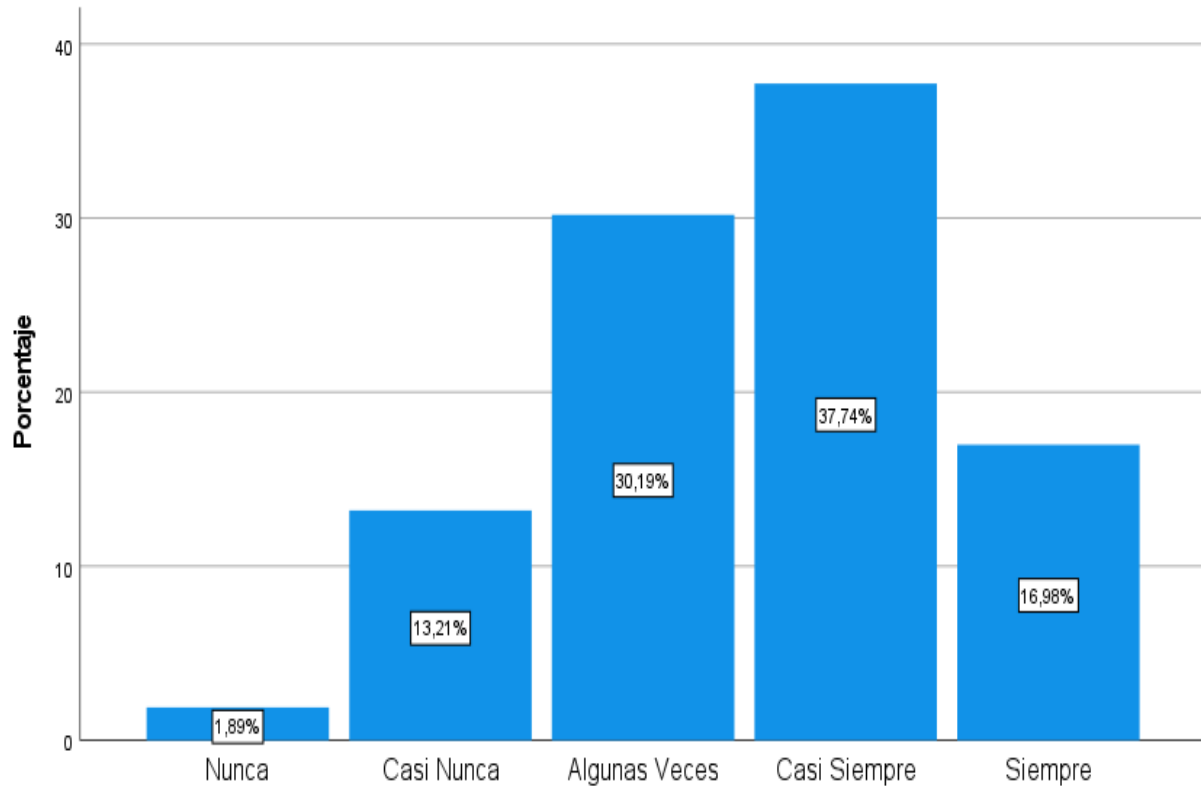


Tabla 32

Considera usted que se propicia un clima de equipo agradable de tolerancia, respeto y buen trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Casi Nunca	7	13,2	13,2	15,1

Algunas Veces	16	30,2	30,2	45,3
Casi Siempre	20	37,7	37,7	83,0
Siempre	9	17,0	17,0	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Analisis e interpretación de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°30 y tabla N°33 se observa que del 100% de los datos procesados, el 37.74% de los servidores mencionan que casi siempre existe un clima de equipo agradable, de tolerancia, respeto y buen trabajo así mismo el 30.19% dice algunas veces, 16.98% siempre, 13.21% casi nunca y el 1.89% indica que nunca.

Un clima de equipo agradable, de tolerancia, respeto y buen trabajo implica respetar e intentar llegar a acuerdos siendo tan objetivos como sea posible en cuanto a los objetivos de equipo. Realizando una comparativa con la teoría mencionada se observa que, todos los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas deberían mencionar que siempre se propicia un clima de equipo agradable de tolerancia, respeto y buen trabajo, sin embargo solo el 16.98% de los servidores indican que siempre están de acuerdo con ese ítem y el resto indica que nunca y casi nunca. Esto indica que los servidores manifiestan su disconformidad con un bajo nivel de respeto, tolerancia y buen trabajo, es por ello que los servidores no tienen cuidado ni preocupación por cumplir con su deber, por otro lado exigir al área de recursos humanos que brinde charlas de diferentes temas para los servidores de la entidad.

Resultados del ítem: Los servidores generan interés en el cumplimiento de las metas asignadas por el pliego del GORE.

Figura 31

Los servidores generan interés en el cumplimiento de las metas asignadas por el pliego de la GORE

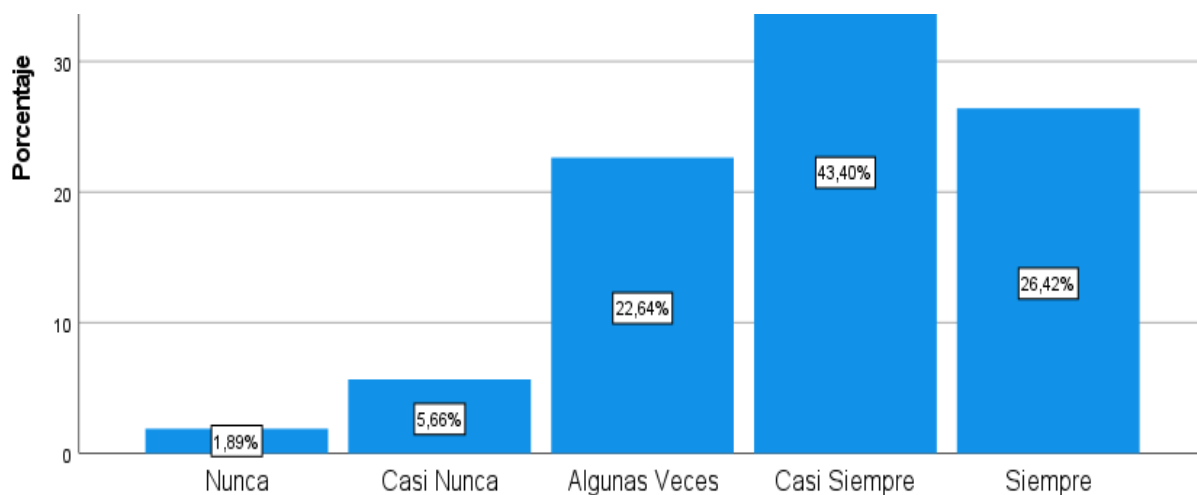


Tabla 33

Los servidores generan interés en el cumplimiento de las metas asignadas por el pliego del GORE.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Casi Nunca	3	5,7	5,7	7,5
	Algunas Veces	12	22,6	22,6	30,2
	Casi Siempre	23	43,4	43,4	73,6
	Siempre	14	26,4	26,4	100,0

Total	53	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Fuente: Elaboración propia

Analisis e interpretación de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos según la figura N°31 y tabla N°34 se observa que del 100% de los datos analizados, el 43.40% de los servidores mencionan que casi siempre generan interés en el cumplimiento de las metas asignadas por el pliego del GORE, así mismo el 26.42% de los servidores indican siempre, 22.64% algunas veces, 5.66% casi nunca y el 1.89% de los servidores indican que nunca.

Las metas institucionales son el resultado deseado que una persona o un sistema imagina, planea y se compromete a lograr. Realizando una comparativa con la teoría mencionada se observa que, todos los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas deberían mencionar que siempre generan interés en el cumplimiento de metas asignadas por el pliego, sin embargo solo el 26.42% de los servidores indican que siempre generan interés y el resto indica que nunca y casi nunca toman en cuenta esta pregunta. Esto indica que los servidores manifiestan su disconformidad con un bajo nivel de desenvolvimiento de sus funciones. Por lo tanto es necesario que el área de recursos humanos incentive de diferentes formas el buen desarrollo de sus funciones.

5.2. Prueba de hipótesis

A continuación, se muestra la contrastación de todas las hipótesis, para ello se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman recomendada por (Hernandez et al., 2014), la cual ayudo a confirmar los resultados y revelar datos más exactos para la investigación.

Para determinar si la gestión del conocimiento se relaciona con en el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023, se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman. Para la toma de decisiones se considera:

- Si el valor obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman (valor P) > 0.05 se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor obtenido en la prueba estadística de Rho de Spearman (valor P) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Así mismo se observa en la tabla siguiente las escalas para medir el Rho de Spearman y con ello poder realizar el análisis de los resultados obtenidos.

Escala: Rango Relación

0 – 0,25: Escasa o nula

0,26-0,50: Débil

0,51- 0,75: Entre moderada y fuerte

0,76- 1,00: Entre fuerte y perfecta 5

Resultados para la relación entre la variable gestión del conocimiento y la variable desempeño laboral.

Hipótesis nula (Ho): La gestión del conocimiento no se relaciona con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023.

Hipótesis alterna (H1): La gestión del conocimiento se relaciona con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023.

Tabla 34

Prueba de correlación de Spearman - Gestión del conocimiento (GC) y desempeño laboral (DL)

Correlaciones			GC	DL
Rho de Spearman	GC	Coefficiente de correlación	1,000	,609**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	53	53
	DL	Coefficiente de correlación	,609**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	53	53

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

El coeficiente calculado con la prueba de Rho de Spearman entre gestión del conocimiento y desempeño laboral es de 0.609, por tanto, se puede afirmar que existe una correlación positiva (moderada fuerte), así mismo una Sig. Bilateral de 0,000 lo cual indica que el p valor es menor a 0.05 se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1). esto significa que, al mejorar la gestión del conocimiento, mejorará el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, Tambobamba - 2023

El resultado anterior infiere que, si creamos, transferimos y aplicamos el conocimiento de forma correcta a través de un proceso, dará como resultado un mejor rendimiento en las

funciones de cada servidor, por tanto, se verá la mejora en la toma de decisiones, la optimización de procesos, la reducción errores y la promoción de la innovación continua. Por tanto, el conocimiento ya no se manejaría de forma independiente y aislada. Asimismo, da a entender que si se aplica algún modelo de gestión impactaría significativamente en el crecimiento de los índices del desempeño laboral de cada servidor, por tanto, el cumplimiento de metas se daría en las fechas establecidas.

5.2.1. Resultados para la relación entre la dimensión creación del conocimiento y la variable desempeño laboral.

Hipótesis nula (Ho): La creación del conocimiento no se relaciona positivamente en el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023.

Hipótesis alterna (H1): La creación del conocimiento se relaciona positivamente en el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023.

Tabla 35

Prueba de correlación de Spearman Creación del conocimiento (CC) y desempeño laboral (DL)

Correlaciones			CC	DL
Rho de Spearman	CC	Coeficiente de correlación	1,000	,391**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	53	53
	DL	Coeficiente de correlación	,391**	1,000

Sig. (bilateral)	,004	.
N	53	53

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

El coeficiente calculado con la prueba de Rho de Spearman entre la creación del conocimiento y desempeño laboral es de 0.391, por tanto, se puede afirmar que existe una correlación positiva (débil), así mismo tenemos la Sig. Bilateral de 0,000 lo cual indica que el p valor es menor a 0.05 se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1) esto significa que, al mejorar la creación del conocimiento, mejorará el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas.

El resultado anterior infiere que, si la Gerencia Sub Regional de Cotabambas se enfocaría en la creación del conocimiento de sus servidores, tendríamos un resultado más alto de correlación, sin embargo en la actualidad es un hecho que cada trabajador trata de dar lo mejor posible sin embargo la falta de motivación, el mal análisis y la incorrecta diseminación por parte de ellos hace que la creación de conocimiento se esté dando de forma deficiente o a medias, es por ello que los directivos de la entidad junto al gerente busquen estrategias para la buena creación del conocimiento.

5.2.2. Resultados para la relación entre la dimensión de transferencia del conocimiento y la variable desempeño laboral.

Hipótesis nula (Ho): La transferencia del conocimiento no se relaciona positivamente en el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023.

Hipótesis alterna (H1): La transferencia del conocimiento se relaciona positivamente en el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023.

Tabla 36

Prueba de correlación de Spearman Transferencia del conocimiento (TC) y desempeño laboral (DL)

Correlaciones			TC	DL
Rho de Spearman	TC	Coefficiente de correlación	1,000	,639**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	53	53
	DL	Coefficiente de correlación	,639**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	53	53

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados

El coeficiente calculado con la prueba de Rho de Spearman entre la transferencia del conocimiento y desempeño laboral es de 0.639, por tanto, se puede afirmar que existe una correlación positiva (moderada y fuerte); así mismo tenemos la Sig. Bilateral de 0,000 lo cual indica que el p valor es menor a 0.05 se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1) esto significa que, al mejorar la transferencia del conocimiento, mejorará el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas.

El resultado anterior infiere que, si compartimos y distribuimos conocimiento de forma correcta desde arriba hacia abajo y desde abajo hacia arriba con los demás compañeros de trabajo, darán cabida a la solución de problemas, optimización de los recursos, delegar tareas a personas indicadas, evitando así los reprocesos asociados al desconocimiento de procedimientos, así mismo fomentaran la colaboración entre equipos de trabajo, permitirá identificar donde y como obtener la información necesaria en el momento preciso. De esta forma los miembros del equipo puedan integrar esos conocimientos en beneficio de la institución ya que esto ara que haya una correlación mucho más alta en el desempeño de los equipos de trabajo.

5.2.3. Resultados para la relación entre la dimensión aplicación del conocimiento y la variable desempeño laboral.

Hipótesis nula (Ho): La aplicación del conocimiento no se relaciona positivamente en el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023.

Hipótesis alterna (H1): La aplicación del conocimiento se relaciona positivamente en el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023.

Tabla 37

Prueba de correlación de Spearman Aplicación de conocimiento (AC) y desempeño laboral (DL)

Correlaciones			AC	DL
Rho de Spearman	AC	Coefficiente de correlación	1,000	,585**
		Sig. (bilateral)	.	,000

	N	53	53
DL	Coefficiente de correlación	,585**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	53	53

Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación

El coeficiente calculado con la prueba de Rho de Spearman entre la aplicación del conocimiento y desempeño laboral es de 0.585, por tanto, se puede afirmar que existe una correlación positiva (moderada y fuerte) así mismo tenemos la Sig. Bilateral de 0,000 lo cual indica que el p valor es menor a 0.05 se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1) esto significa que, al mejorar la aplicación del conocimiento, mejorará el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas.

El resultado anterior infiere que, mientras mejor apliquemos en el conocimiento, mejor serán los resultados en la entidad, es por ello que todos los servidores de la gerencia sub regional de Cotabambas deben velar por que el conocimiento se vuelva fructífero y de esta forma todo el conocimiento creado, transferido se transforme en un producto final ya sea un bien o un servicio.

5.3. Discusión

De acuerdo a Melgar Muñoz et al., (2015). En su investigación titulada “Evaluación de desempeño laboral para optimizar el talento humano en la dirección Municipal para la Gestión sustentable de desechos sólidos, ubicada en el Municipio de San Salvador Departamento de San Salvador” obtiene como resultados que una buena motivación hace que sus funcionarios tengan un buen desempeño laboral y esto se contrasta con los resultados obtenidos de nuestra

investigación, donde uno de los factores que influye dentro del desempeño laboral es el reconocimiento, esto es una motivación intrínseca, el cual tiene bastante coherencia el resultados ya que si a los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas se les hace un reconocimiento por los logros que obtienen, entonces el desempeño será de forma consecutiva, por ende el logro de los objetivos institucionales se dará de forma eficiente.

De acuerdo a (Salazar Mendoza, 2020). En su investigación titulada “Gestión del conocimiento y desempeño laboral de los servidores públicos de Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope en el año 2020”, obtiene como resultado que generar conocimiento a base de la socialización de experiencia entre los servidores públicos de la entidad y crear una plataforma virtual para documentar las actividades realizadas hace que tengas un excelente desempeño laboral de sus funciones, ello se contrasta con los resultados de nuestra investigación, donde mencionamos que el conocimiento explícito es la mejor opción para poner en práctica en nuestra entidad ya que a partir de ello tienen la facilidad de poder enseñar e instruir a los compañeros, así mismo la creación de una plataforma virtual ayuda bastante para tener un conocimiento previo de las funciones que realizan en cada área

De acuerdo a (Chumbes Vicente, 2022). En su investigación titulada “Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2019. Obtiene como resultado que mejore el desarrollo del recurso humano esto puede significar un aumento en los niveles de rendimiento de los servidores en la comunidad de Chalhuahuacho y esto se contrasta con los resultados obtenidos de nuestra investigación donde mencionados que el capital humano de nuestra entidad es fundamental para el logro de los objetivos, por ende, es necesario dar el valor ineludible a cada uno de ellos para un buen desarrollo de sus funciones.

CAPITULO VI

MODELO PROPUESTO

6.1. Modelo de Propuesta para la Gestión de Conocimiento para los Servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas

Por lo anterior descrito se observa la necesidad de crear una modelo de gestión del conocimiento para que sea aplicado en la gerencia sub regional de Cotabambas, así mismo con este capítulo se responde al objetivo específico 4, al problema específico número 4 y a la hipótesis específico número 4, este modelo está diseñado para mejorar y perfeccionar la gestión del conocimiento de los servidores para que posteriormente el desempeño laboral sede de forma eficiente y de esta manera cumplir las metas a nivel de unidad ejecutora y pliego del Gobierno Regional de Apurímac

Este modelo nos ayudara a examinar las formas en las que un grupo de personas aplican el proceso de conocimiento y diseñan estrategias para crear, transferir y aplicar sus conocimientos conforme a sus objetivos.

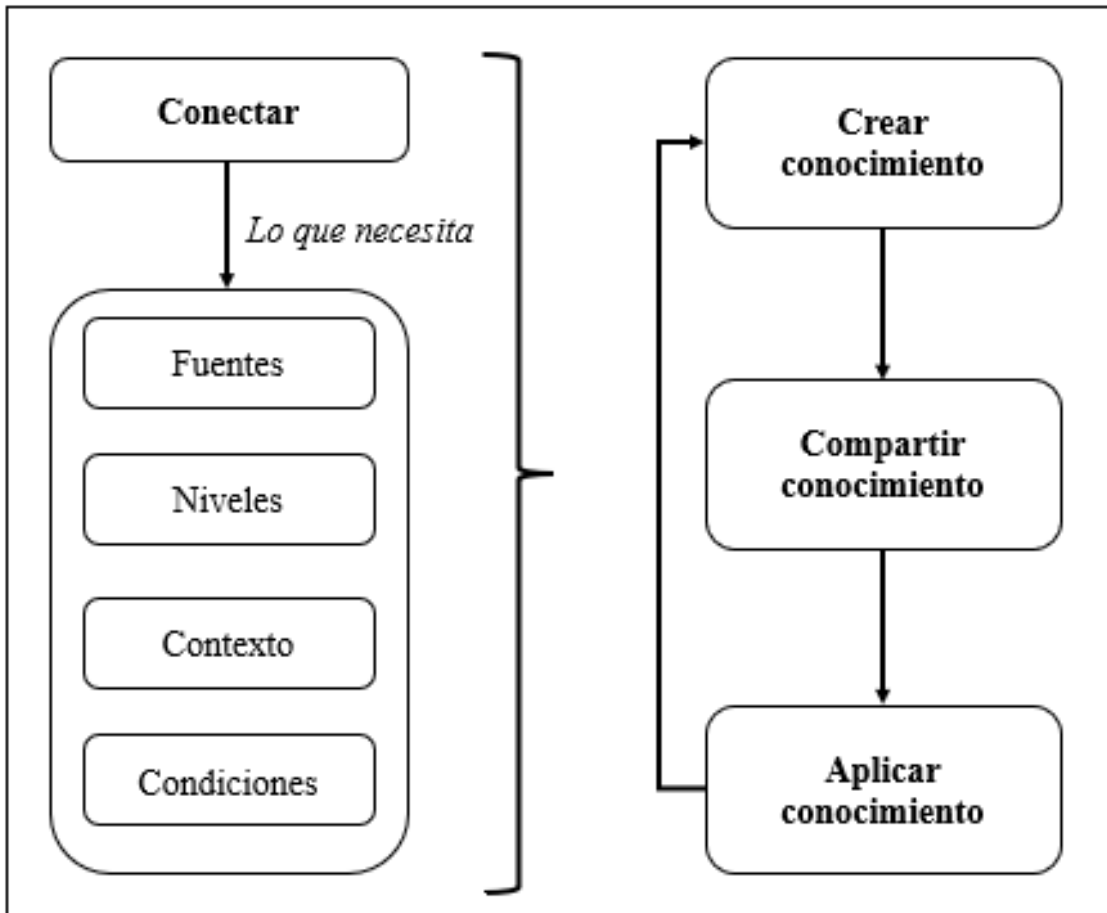
6.2. Beneficios del Modelo de Gestión del Conocimiento

- Aumento de la eficiencia, productividad laboral y el uso de los procesos más adecuados.
- Mayor satisfacción de los servidores, lo que conduce a la retención de los trabajadores y de la misma forma reduce la rotación de laboral.
- Mayor acrecentamiento en el compromiso de los servidores, lo que refleja aumento de iniciativa, trabajo en equipo y lealtad al área donde laboran y por ende a la entidad.
- Fomenta la innovación y la aceleración en el proceso de resolución de problemas
- Ayuda a tomar mejores decisiones.

- Impulsa la participación de los servidores, a través de intercambio de conocimiento.
- Reducción del estrés, ansiedad y tensión laboral, lo que contribuye al bienestar emocional y psicológico de los servidores.

Figura 32

Modelo de Gestión del Conocimiento

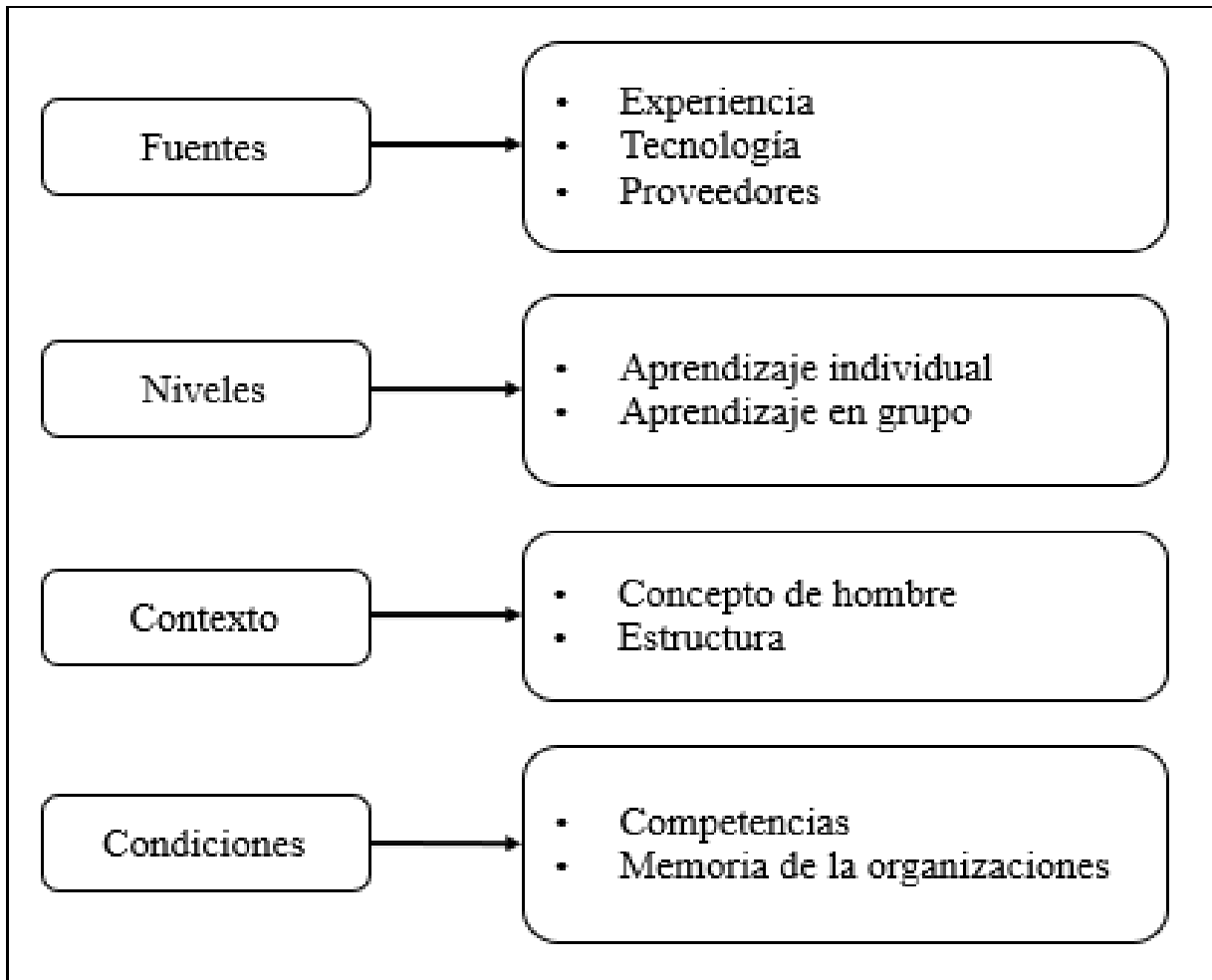


Fuente: Gore(1998); Argirys (1999); Muñoz-Seca et al. (2003); Kikawa (2001); Nonaka et al. (1999); Rugles (2000); Fuir (2002); Chao (1998); Kleiner (2000); Norman et al. (2002); Pelufo et al. (2004); Wagner (2002); Méndez (2004). Dalsy Yolima Farfán Buitrago, Manuel Alfonso Garzón Castrillón

6.2.1. Conectar

Figura 33

Conectar



Funte: Gore(1998); Argirys (1999); Muñoz-Seca et al. (2003); Kikawa (2001); Nonaka et al. (1999); Rugles (2000); Fuir (2002); Chao (1998); Kleiner (2000); Norman et al. (2002); Pelufo et al. (2004); Wagner (2002); Méndez (2004). Dalsy Yolima Farfán Buitrago, Manuel Alfonso Garzón Castrillón

Fuentes de Conectar

Experiencia

Cada vez que ingresa un nuevo trabajador a laborar a la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, normalmente suelen contar sus experiencias vividas en sus anteriores entidades tales como algunos errores y/o logros que obtuvieron, por tanto, propondremos que en cada evento y/o actividad que se desarrolla junto a todo el personal, se debería tomar en cuenta para ser contada como una anécdota o generar un registro de tales errores para que no se vuelva a cometer en las áreas que laboren.

La tecnología

En la Gerencia Sub Regional de Cotabambas laboran diferentes profesionales, tales como, técnicos, con quinto superior y post grado, que aún no manejan bien los diferentes programas que son básicos, por lo tanto proponemos que todos los servidores que ingresen a laborar deberían tener algún curso básico de ofimática, así mismo ordenar por áreas por ejemplo el área de Sub Gerencia de infraestructura deberían manejar wáter cat, civil 3d, AutoCAD y programas afines que sean básicos para un buen desempeño, en el área de Gerencia General manejar el Word, Excel, power Point y las demás áreas administrativas Siga, Sif y plataformas en línea, así mismo como Google meet, zoom entre otros.

Proveedores

El área de logística trabaja directamente con los proveedores que brindan bienes y servicios a las diferentes obras en ejecución, sin embargo no se sabe cuan satisfechos quedan con la atención brindada, es por ello que propondremos que se cree un registro de proveedores donde, ellos de manera trimestral llenaran formatos de forma anónima para que nos ayuden a ver con

más claridad los problemas que se suscitan, así mismo llenaran fichas donde nos den diversas recomendaciones y todas estas serán tomados en cuenta por dicha área.

Niveles

Aprendizaje individual

El área de recursos humanos en coordinación con otras entidades especialistas, tienen que realizar convenios para dar capacitaciones respecto a sus funciones, para que de esta forma mejoren en el desarrollo de sus funciones, estas capacitaciones se tienen que dar de forma mensual.

Aprendizaje organizacional

Propondremos que el área de recursos humanos en coordinación con los diferentes jefes de las áreas, tales como Sub Gerencia de Infraestructura, Dirección de administración, tesorería, logística, contabilidad y asesoría legal, logren establecer numerosos talleres de personal técnico, administrativo de todos los equipos de obra y parte administrativa, para que intercambien sus conocimientos, aprendizajes, lluvia de ideas, y de esta forma mejorar las acciones administrativas en los procesos documentarios.

Contexto

Concepto de hombre

Propondremos que el gerente general de la entidad y demás funcionarios tenga un liderazgo democrático para que de esta forma la opinión de los servidores ya sea en reuniones, debates y charlas sea tomado en cuenta a la hora de la toma de decisiones ya que esto hará que la entidad funcione de mejor forma.

Estructura

En la Gerencia Sub Regional de Cotabambas actualmente se desarrolla una comunicación horizontal lo cual hace que esta comunicación no sea fluida, por tanto, desarrollaremos una comunicación vertical donde todos los servidores tales como asistentes administrativos, técnicos, jefes de área y gerente general y de todos los niveles jerárquicos tengan una comunicación plena para una mejor circulación de información, así como de las tareas que se deben realizar.

Condiciones

Competencias

Todos los servidores de la entidad poseen diversas competencias, y para reforzar o perfeccionar dichas competencias, los jefes de área deben identificar las debilidades y habilidades de sus trabajadores, analizar cuidadosamente las actividades que realizan y de esta manera tener una charla semanal con su personal donde ellos les puedan impulsar aún más para seguir perfeccionando sus competencias y mejorar es sus debilidades.

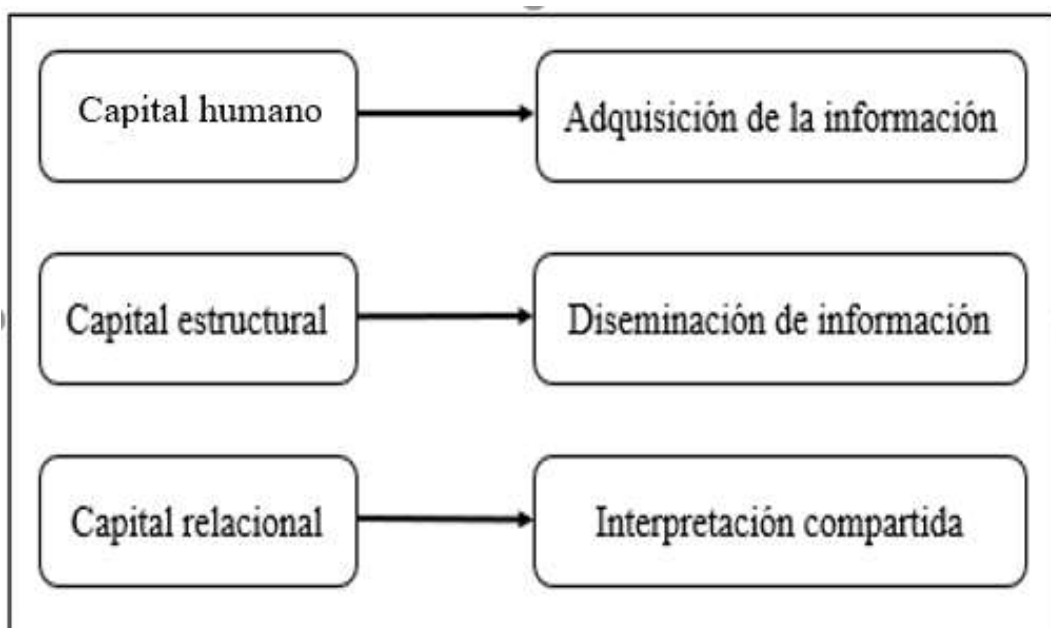
Memoria organizacional

Proponer a todos los jefes de área de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, tener una base de datos de toda la información que manejan, para que de esta forma cada miembro que ingrese a trabajar tenga idea de las diferentes actividades que llevan a cabo.

6.2.2. Procedimiento del Desarrollo del Primer Cuadrante – Crear Conocimiento

Figura 34

Crear conocimiento



Fuente: Dalsy Yolima Farfán Buitrago, Manuel Alfonso Garzón Castrillón

Capital Humano – Adquisición de información

El capital humano hoy en día es un factor clave dentro de las empresas, entidades públicas del estado y organizaciones, por tanto en la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, ya que está formado por recursos intangibles (habilidades, competencias, experiencias, actitudes y conocimientos) para transformar el conocimiento y el resto de los activos intangibles en recursos generadores de riqueza, tales como la ejecución de las obras en el tiempo establecido, sin pedir ampliaciones de plazo, ampliaciones de presupuesto de la misma manera cumplimiento de metas institucionales y por ende del gobierno regional de Apurímac, es por ello que el gerente en coordinación con la dirección de administración tienen que fomentar la motivación a sus servidores, para que de esta forma la adquisición y procesamiento de información se fortalezca, ofreciendo oportunidades de crecimiento personal, tales como asistir a los diferentes cursos de capacitación que se dan en el pliego del gobierno regional de Apurímac, para adquirir nuevos

conocimientos, por otro lado los reconocimientos bajo resolución de felicitación e invertir en desarrollo profesional para que puedan ofrecer buenos resultados y alimentar más un su conocimiento.

Capital Estructural – Diseminación de información

El capital estructural es conocimiento que la empresa aloja en su personal y sistema (base de datos, software, procedimiento de trabajo y sistemas de información), hace referencia a aspectos internos de la organización, es por ello que con este capital la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, conseguirá, explicitar, sistematizar e internalizar el conocimiento de sus servidores, es por ello haremos que se cree una base de datos, se cree software donde se pueda almacenar toda la información para que luego esta sea diseminada en todas las áreas de esta entidad, de la misma manera se dará énfasis en el procedimiento de las funciones y deberes de los jefes de áreas y de los demás servidores, mediante ello compartiremos la información adquirida y podremos mejorar, renovar y perfeccionar dicho capital, diseminando la información en los puntos donde encontremos mayor debilidad o imperfecciones, de esta manera al aplicar todo ello se nos facilitara una mejora en el flujo de conocimiento e implica una mejora en la eficiencia de cumplimiento de metas los cuales mejoran el buen desempeño de nuestros sistemas

Capital Relacional

Es necesario tener relaciones interpersonales de carácter laboral con todo el personal ya sea interno o externo, ya que de ello dependerá mucho el avance para el logro de los objetivos institucionales, los proveedores son artífices directos dentro del cumplimiento de metas es por ello que nosotros como entidad tenemos el deber de tener un trato muy cordial y de esta forma fidelizar a todos los proveedores que son externos, ya que ellos son los autores para proveer bienes y servicios a las diferentes obras que están en ejecución y de esta forma pueden proveer

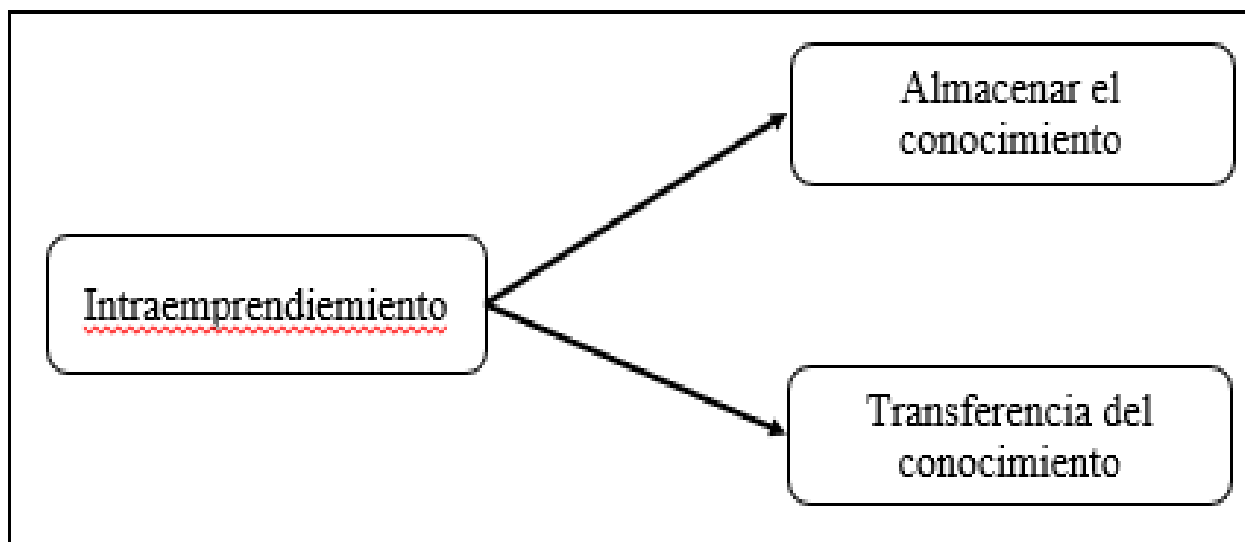
bienes de calidad, aun precio justo y en el tiempo establecido, por ello propondremos que de manera semanal tengan una pequeña reunión, donde puedan comentar sobre la experiencia como proveedores donde nos relaten sus aciertos y desaciertos y que su conocimiento tácito de a pocos sea un conocimiento explícito.

Al lograr fidelizar a nuestros proveedores que nos brindaran bienes a precios justos, nosotros como entidad ahorraremos nuestros recursos financieros para hacer uso en otras obras para la compra de materiales o adquisición de servicios ya que el presupuesto que nos transfiere el Gobierno Regional de Apurímac no es suficiente para la ejecución de más instituciones educativas en la Provincia de Cotabambas.

6.2.3. de Desarrollo del Segundo Cuadrante – Transferir Conocimiento

Figura 35

Transferir Conocimiento



Fuente: Dalsy Yolima Farfán Buitrago, Manuel Alfonso Garzón Castrillón

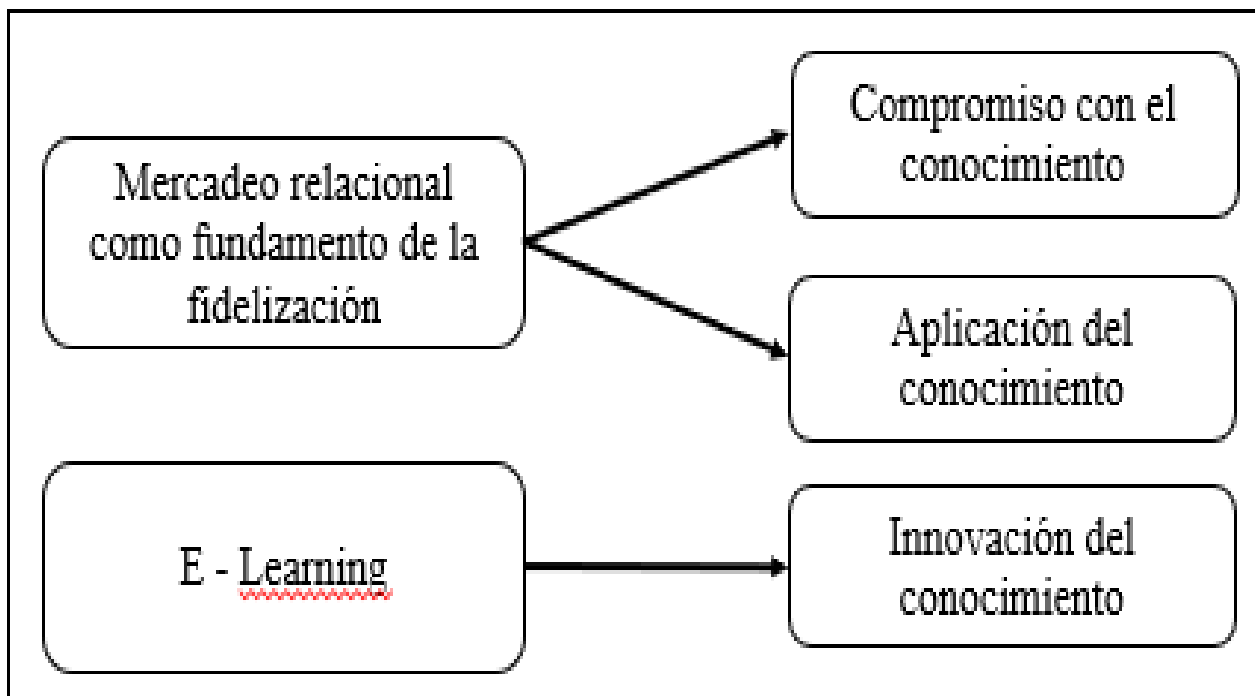
Intraemprendedor

Intraemprendimiento, o emprendimiento interno. En este tipo de emprendimiento, son los propios trabajadores de una empresa, más allá de sus obligaciones contractuales, los que desarrollan innovaciones que puedan impactar positivamente en la Gerencia Sub Regional de Cotabambas y mejorar su valor. En nuestra entidad trataremos de incentivar a nuestros servidores cuando logren la innovación en la solución de problemas y estas sean resultados de manera rápida y eficiente, para la minimización en el procedimiento administrativo de compras y otras que ayuden en el mejor desarrollo del proceso en la ejecución de las obras, tales como; incentivos salariales adicionales a su sueldo, periodos cortos de descanso través de políticas internas, así como también una evaluación de desempeño laboral en función de la meritocracia para la renovación del contrato. Todo esto en coordinación con el gerente de la entidad y la dirección de administración. Así mismo toda esa innovación de conocimiento propuesta por los diversos servidores tiene que ser almacenada necesariamente en una base de datos o software, ya que existe un alto nivel de renovación de servidores y si no son almacenadas ya serian conocimientos perdidos, es por ello que esta innovación de conocimiento quede como un buen antecedente y que este nuevo conocimiento sea transferido de manera adecuada a los nuevos trabajadores que ingresen a la entidad a laborar y no se cometa errores en todos los procedimientos, entendiendo que solo son contratados por periodos cortos y medianos mas no indefinidos.

6.2.4. Procedimiento del Desarrollo del Tercer Cuadrante – Aplicar Conocimiento

Figura 28

Aplicación de Conocimiento



Fuente: Dalsy Yolima Farfán Buitrago, Manuel Alfonso Garzón Castrillón

Mercado Relacional como Fundamento de la Fidelización

En la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, mediante el área de logística trataremos de proponer un profesional especialista en marketing relacional de forma temporal para que brinde charlas de como fortalecer y mantener vínculos solidos con los proveedores a largo plazo y de esta forma no caigan las licitaciones públicas, adjudicaciones simplificadas y la contrataciones de bienes y servicios menores a 8 UITs (compras directas) y las obras en ejecución no se vean perjudicadas en su avance físico, así mismo tener un registro de proveedores y que tipo de bienes o servicios brindan, de esta forma los proveedores se fidelizan ofreciendo sus bienes y servicios de buena calidad y tengan precios económicos indicando siempre que todas las entregas que realicen sea en el plazo establecido, para que de esta forma el avance físico de las diferentes obras sea fructífero.

E – learning

Sera una estrategia que propondremos a toda la entidad y será aplicada en todas las áreas, de esta forma las enseñanzas y aprendizaje se darán de forma esporádica a través del internet, de esta forma todos aquellos servidores que salgan de comisión de servicio también tengan acceso a ello sin excusa alguna. Así mismo propondremos que se cree un sistema donde se almacene todas las charlas, para que tengan acceso todos los servidores para una retroalimentación.

6.3. Plan de Acción para la Propuesta de Implementación del Modelo de Gestión del Conocimiento en la Gerencia Sub Regional de Cotabambas.

Tabla38

Plan de Acción

	<i>ACCIÓN</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>PLAZO</i>
<i>Conectar</i>	Cada evento y/o actividad que se desarrolla junto a todo el personal, se debería tomar en cuenta para ser contada como una anécdota o generar un registro de tales errores para que no se vuelva a cometer	Jefe de Recursos Humanos	1 mes
	Contar con una persona encargada que lidere la gestión del conocimiento en la entidad	Jefe de Administración	1 mes
	Identificar las necesidades de conocimiento asociadas a la formación y capacitación requeridas mensual o trimestralmente por el personal del área	Jefe de área	1 meses
	Realizar reuniones y comités periódicos para que los servidores de las diferentes áreas conozcan las actividades	Jefes de área y servidores	1 mes
<i>Crear Conocimiento</i>	Participar en eventos académicos de actualización para adquirir información y fortalecer las funciones que realizan	Jefes de Recursos Humanos	1 mes
	Implementar una estrategia de capital intelectual orientada a la innovación en la entidad y analizar sus resultados	Jefes de Recursos Humanos	1 mes

*Transferir
Conocimiento*

Al realizar reuniones de videoconferencias, se debe incluir en la agenda una retroalimentación final de los temas vistos para favorecer el proceso de la interiorización del conocimiento.	Jefes de área	2 meses
Elaborar reportes de asistencias a reuniones, cursos, diplomados, talleres, charlas entre otros donde se plasmen los conocimientos adquiridos.	Jefes de RRHH	2 meses
Grabar las reuniones importantes y subirlas a un sitio de videos para la consulta posterior de los colaboradores	Jefe de Informática	2 meses
Contar con repositorios de conocimiento de fácil acceso y socializados al interior de la entidad	Jefe de Informática	6 meses
Plasmar en videos las descripciones de actividades que realizan los miembros del área con propósito de capacitación.	Jefes de RRHH	2 meses
Comunicar por diferentes medios las actividades o proyectos que realiza el área, ara que todos los servidores estén enterados y puedan aportar con ideas u opiniones al fortalecimiento de estas actividades o proyectos	Jefes de área y servidores	6 meses

*Aplicar
Conocimiento*

Usar herramientas de búsqueda para que el conocimiento sea utilizado donde y cuando se necesite	Jefe de área	6 meses
Establecer quien tiene acceso a la documentación, generar claves de seguridad solo será conocidos por el personal pertinente	Jefe de área	6 meses
Mantener cooperación con otras entidades o instituciones para que potencien el conocimiento del área y facilitar su intercambio	Jefe de área	6 meses
Generar espacios formales y públicos para el reconocimiento del talento humano	Jefe de área	6 meses
Crear un sistema de incentivos para que los servidores sugieran ideas, para reconocer mediante bonus	Jefe de área	12 meses
Fidelizar a los servidores ya que estos son el principal activo de la entidad, así deberás hacerles sentir como parte imprescindible de la entidad	Jefe de área	6 meses

Fuente: Elaboración Propia

CONCLUSIONES

En relación al objetivo general:

Determinar si la Gestión del Conocimiento se relaciona con el Desempeño Laboral en los Servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023.

Primera conclusión: Al realizar el estudio se encontró que la gestión del conocimiento está relacionada con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, entonces la correlación es moderada fuerte, dando un nivel de 0.609 con una significancia de 0.00, menor a 0.05 indicado que la correlación establecida al inicio es correcta. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula en la conclusión y se hace viable la hipótesis alterna. Por tanto, la investigación nos permite concluir que a mayor gestión del conocimiento mayor será el desempeño laboral de todos los servidores de la entidad, por lo tanto, se concluye que la existencia de una buena gestión de conocimiento beneficiará al excelente desempeño laboral.

En relación al primer objetivo específico:

Determinar si que la creación del conocimiento está relacionada con el desempeño laboral de los servidores de La Gerencia Sub Regional de Cotabambas, Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023.

Según (Nonaka, 2007) La creación de conocimiento es un desafío que conlleva a que las organizaciones creen nuevas ideas desde las personas que toman las decisiones. Es esencialmente un proceso cognitivo de exploración, combinación y descubrimiento de conocimientos. En referencia al primer objetivo específico verificamos que, en la investigación, se encontró que la creación del conocimiento está relacionada con el desempeño laboral de los servidores de la

Gerencia Sub Regional de Cotabambas pero la correlación es débil, dado un nivel de 0.391 con una significancia de 0.00, menor a 0.05 indicando que la correlación establecida al inicio es correcta. Por tanto, se deja la hipótesis nula en la conclusión y se hace viable la hipótesis alterna. Por tanto, la investigación nos permite concluir que a mayor creación del conocimiento mayor será el desempeño laboral. Cabe mencionar que la creación del conocimiento no se da de forma consecutiva en la entidad ya que los servidores no son impulsados para crear nuevas ideas, esto debido a que los funcionarios (gerente y jefes) no hacen que tomen decisiones frente a diferentes circunstancias dadas en la entidad es por ello que la correlación es débil.

En relación al segundo objetivo específico

Determinar si la transferencia de conocimiento está relacionada con el desempeño laboral de los servidores de La Gerencia Sub Regional de Cotabambas, Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023.

Ritala et al., (2015) nos indica que la transferencia del conocimiento es un proceso de intercambio de conocimientos ocurre cuando algunas personas comparten sus conocimientos con otras, así el compartir conocimiento es posible y necesario para lograr intercambios que generen un proceso de creación de valor, en referencia al segundo objetivo específico, verificamos que en esta investigación, se encontró que la transferencia del conocimiento está relacionado con el desempeño laboral de los servidores de La Gerencia Sub Regional de Cotabambas y la correlación es moderada fuerte, dado un nivel de 0.639 con una significancia de 0.00, menor a 0.05 indicando que la correlación establecida al inicio es correcta. Por tanto, se deja la hipótesis nula en la conclusión y se hace viable la hipótesis alterna. De la misma forma la investigación nos permite concluir que a mayor transferencia del conocimiento mayor será el desempeño

laboral. Esto nos indica que los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas si ponen en práctica la transferencia de conocimiento.

En relación al tercer objetivo específico:

Determinar si la aplicación del conocimiento está relacionada con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023.

Según (Zhao y Lavin, 2012) nos indica que la aplicación del conocimiento es el proceso final de la gestión del conocimiento es su aplicación, es decir, la transformación del conocimiento en productos de valor para la organización, la traducción del conocimiento se ve facilitada por sistemas dinámicos y flexibles que permiten intercambiar ideas y transformarlas en productos o servicios, dicha aplicación de conocimiento no sólo produce bienes serios sino que también activos intangibles cuyo infalible impacto es dificultoso de valorar, para sustentar altos niveles de desempeño es imprescindible lograr la aplicación de conocimiento en referencia al tercer objetivo específico, verificamos que, en esta investigación, se encontró que la aplicación del conocimiento está relacionada con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas y la correlación es moderada fuerte, dado un nivel de 0.585 con una significancia de 0.00, menor a 0.05 indicando que la correlación establecida al inicio es correcta, entonces se deja la hipótesis nula en la conclusión y se hace viable la hipótesis alterna. Por tanto, la investigación nos permite concluir que a mayor aplicación del conocimiento mayor será el desempeño laboral.

En relación al cuarto objetivo específico:

Proponer un modelo de gestión de conocimiento en la Gerencia Sub Regional de Cotabambas Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023.

Un modelo de gestión, es un modelo conceptual que identifica los componentes necesarios para el logro de un objetivo, producto o servicio y los articula mediante interrelaciones y dependencias para que, de forma coordinada, identifiquen herramientas, por tanto la gestión del conocimiento mediante las dimensiones que se apliquen de manera correcta harán que los servidores realicen sus funciones, actividades y tareas que se les asigne de forma eficiente y de este modo el cumplimiento de metas se dará en el tiempo establecido.

Así mismo se incorpora un plan de acción donde se hace una breve descripción de cada tarea a realizar y la cantidad de personas de las que estarán a cargo, en muchos casos se relaciona con planes de mejora ya que marca el lugar para discutir que tipo de acciones se llevaran a cabo, así mismo como implementación vale decir cuando implementar, quien será el responsable de ello y quien lo resolverá en última instancia.

RECOMENDACIONES

Se exhorta mantener e institucionalizar la gestión del conocimiento como política de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, toda vez que contribuya al desempeño laboral esto con el procedimiento correcto, donde se emita una resolución de aplicabilidad del modelo propuesto en toda la entidad.

Para lograr y promover un buen desempeño laboral, se recomienda impulsar el reconocimiento del trabajo, mediante emisión de resolución de felicitación, ya que al reconocer que se está ejecutando una buena labor en el trabajo, el colaborador hará que se sienta más valorado, útil y reforzará su autoestima. Así mismo harán que el cumplimiento de metas tanto institucionales como los del Gobierno Regional sean logrados en los tiempos establecidos.

Implementar tecnologías de información como base de datos, memorias organizacionales para que así el desempeño laboral de los servidores sea eficiente, de esta manera los servidores colaboran, comparten y crean conocimiento, esto consiste en un repositorio de conocimiento donde los usuarios dentro de la organización pueden colaborar fácilmente en la creación conjunta de información y contenido, haciendo posible documentar y mejorar procesos de trabajo, de esta manera pueden trabajar conjuntamente en las descripciones de procesos y cuando estos cambien, podrán ser actualizados fácilmente por otros colegas.

Los resultados de este estudio ofrecen diferentes alternativas a la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, por ello se recomienda implementar la propuesta del modelo y el plan de acción y de esta forma fortalecer la gestión del conocimiento dentro de la unidad de análisis, para lograr un excelente desempeño laboral de todos los servidores, cumpliendo así con sus obligaciones

para los ciudadanos de la provincia de Cotabambas y así como la ejecución de las obras (infraestructura) ya que los resultados de la gestión del conocimiento es implementar técnicas, herramientas y procesos para gestionar el conocimiento de manera adecuada ya que esto hará que tenga un impacto positivo en el desempeño de las funciones de cada servidor, así podrán afrontar problemas similares que hayan quedado registrados y disminuirá la cantidad de errores que puedan cometer.

BIBLIOGRAFIA

- Amabile, T. M. (2000). Cómo matar la creatividad. *Harvard Business Review: Creatividad e Innovación*, 1–32. http://www.fadu.edu.uy/eucd/files/2015/02/Como_matar_la_Creatividad-Teresa_Amabile.pdf%0AD658.012.4CRE
- Arias, C., & Oviedo. (2008). El coeficiente Omega: un método alternativo para la estimación de la confiabilidad. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15(1), 625–627.
- ARIZA, Á. L. G. (2017). Evaluación Del Desempeño. *Metodos de Compensación Basado En Competencias 3ra Edición*, 2, 233–270. <https://doi.org/10.2307/j.ctt1w6tf57.9>
- Baptista Lucio, P., Collado, F., & Sampieri, R. (2014). Selección de la muestra. *Metodología de La Investigación*, 6, 170–196. http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Burga Rodriguez, I. (2018). *Facultad de ciencias de gestión escuela profesional de administración de empresas*. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1356>
- Cavazos, J., & Máynez, A. I. (2011). Conocimiento tácito: su transferencia dentro de la organización, como fuente de ventaja competitiva sostenible. (Spanish). In *Administracion y Organizaciones* (Vol. 14, Issue 26, pp. 9–26). <http://0-search.ebscohost.com.library.uark.edu/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=71725496&site=e=ehost-live&scope=site>
- Chase, R. L. (2016). *2015 Americas Most Admired Knowledge Enterprises MAKE Report*.
- Chavez Ramirez, E. D., Rojas Delgado, L., Antiona Valderrama, D. M., & Chavez Ramirez, M. (2021). Gestión Del Conocimiento En La Administración Pública: Una Revisión Sistemática. *Revista Iberoamericana de Educación*. <https://doi.org/10.31876/ie.vi.89>
- Chiavenato. (2002a). *Desempeño laboral de los trabajadores y la satisfacción del cliente el gimnasio life spa and fitness S.R.L. Piura - 2016*.

<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1207/ADM-MON-CAR-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Chiavenato. (2002b). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9–24.
<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Chong, C. W., & Besharati, J. (2014). Challenges of knowledge sharing in the petrochemical industry. *Knowledge Management and E-Learning*, 6(2), 171–187.
<https://doi.org/10.34105/j.kmel.2014.06.012>
- Chumbes Vicente, R. (2022). Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas, Apurímac - 2019. In *γ787* (Issue 8.5.2017). UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC.
- Dagnino S., J. (2014). Regresión lineal. *Rev Chil Anest* 43, 43, 143–149.
- Davenport, T., & Prusak, L. (2001). Modelos para la creación y gestión del conocimiento. *Educar*, 37, 25–39.
- de Albuquerque Araújo, L., Álvarez H., A. J., Palomo G., I., & Bustamante U., M. A. (2019). Determinants of satisfaction with food-related life in older chileans adults. *Omega de Macdonald*, 36(4), 805–812. <https://doi.org/10.20960/nh.02481>
- Flores Halleslesbenz, D., Martínez Amado, L., & Hallesleben, B. F. (2020). *Talento humano en las Mipymes e instituciones del departamento de chontales*.
- Garcés González, C. R. (2014). Las dimensiones de la gestión del conocimiento y los procesos de desarrollo local comunitario. (Spanish). *Dimensions of Knowledge Management and Local Community Development Processes. (English)*, 24(1), 60–68.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=95212607&lang=es&site=ehost-live>
- Gerardo, F., & Tanoira, B. (2007). *Del concepto a la percepción de directivos y trabajadores sobre la creatividad en las empresas*. 7–16.

- Hannover Saavedra, S. S. (2014). *Resultado de la aplicación de la Estrategia de gestión del conocimiento para la generación, acceso y uso de la información en la Unidad de Postgrado de la Facultad de Medicina, Enfermería, Nutrición y Tecnología Médica de la Universidad Mayor de San And.* <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/15637>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación I. *México DF: INTERAMERICANA EDITORES, SA DE CV.*
- Herrera, J. N. (2011). Introducción a la calidad Capítulo 1 Contenido del módulo. *Curso Decalidad Por Internet, 1*, 32.
- Hurtado, P. (2018). Gestión del conocimiento y el desempeño laboral en trabajadores de la Sede del Gobierno Regional Moquegua, 2017. In *Universidad César Vallejo.*
- López, H. (1998). La metodología de encuesta. *Técnicas de Investigación En Sociedad, Cultura y Comunicación., 0*, 33–73. https://biblioteca.marco.edu.mx/files/metodologia_encuestas.pdf
- Lozano Cortijo, L. (2013). ¿Que es calidad total ? *Revista Medica Herediana, 9*(1), 28. <https://doi.org/10.20453/rmh.v9i1.566>
- Martínez, L., & Ruiz, M. (2002). Los procesos de creación del conocimiento: el aprendizaje y la espiral de conversión del conocimiento. *XVI Congreso Nacional de La Asociación Española de Dirección y Economía de La Empresa*, 1–16.
- Melgar Muñoz, E., Guadron Martinez, B., & Elias Lopez, S. (2015). Evaluación de desempeño laboral para optimizar el talento humano en la dirección Municipal para la Gestión sustentable de desechos sólidos, ubicada en el Municipio de San Salvador Departamento de San Salvador. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 15, Issue 2). Universidad de el Salvador.
- Monagas-Cocasal, M. (2012). El capital intelectual y la gestión del conocimiento Intellectual capital and knowledge management. *Ingenieria Industrial, XXXIII*(2), 142–150. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v33n2/rii06212.pdf>
- Montoro Gutierrez -Mario Perez. (2008). Gestión del conocimiento en las organizaciones. In *Encontros científicos* (Issue Diciembre 2005).

[http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/123350/1/Pérez-Montoro %282008%29 Gestión del conocimiento en las organizaciones.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/123350/1/Pérez-Montoro%202008%29%20Gestión%20del%20conocimiento%20en%20las%20organizaciones.pdf)

Nagles G., N. (2007). La gestión del conocimiento como fuente de innovación. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 61, 77–87.

Nicomedes, E. (2018). Tipos de investigación: Metodología de la Investigación. *Repositorio Institucional USDG*, 1–4. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>

Nonaka, I. (2007). *La empresa creadora de conocimiento*. 10.

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1997). La gestión del conocimiento en el siglo XXI. *Interfases*, 0(007), 131. <https://doi.org/10.26439/interfases2014.n007.147>

Nonaka, & Takeuchi. (1991). UNA INTERPRETACION DEL CONCEPTO DEL GESTION DE CONOCIMIENTO DE NONAKA Y TAKEUCHI. In *Performance Improvement Quarterly* (Vol. 22, Issue 3). <http://www.performancexpress.org/wp-content/uploads/2011/11/Beyond-the-Learning-Process.pdf>

Nonaka, & Takeuchi. (1995). GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO. *Ciencia Tecnología y Sociedad*, 9, 25–35.

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

PCM. (2021). Modernización Política Nacional De De La Gestión Pública Al 2021. In *Secretaría de Gestión Pública* (Vol. 0, pp. 1–39). [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1753414/Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1753414/Política%20nacional%20de%20modernización%20de%20la%20gestión%20pública%20al%202021.pdf)

Pereira. (2012). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

Ritala, P., Olander, H., Michailova, S., & Husted, K. (2015). Knowledge sharing, knowledge leaking and relative innovation performance: An empirical study. *Technovation*, 35, 22–31. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2014.07.011>

- Rivas, L. (2019). Trabajo de Equipo. *Guía De Estudio Para El Examen De Capacidades Gerenciales.*, 1–39. file:///C:/Users/Dell/Downloads/TRABAJO_EN_EQUIPO.pdf
- Robbins, S. P., & Timothy A, J. (2013). Motivación y desempeño laboral en trabajadores. *Mc Graw Hill*, 0–71.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37187/huaman_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robert, B., & Brown, E. B. (2004). *Responsabilidad tuyo, mio y nuestro. 1*, 1–14.
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. In *Espacios* (Vol. 39, Issue 6).
- Rubiel, G. G. (2016). *Iniciativa e innovación empresarial*. https://www.t-educa.cl/descargas/pdfs_portal/empleabilidad/INICIATIVA_EMPRESARIAL.pdf
- Salazar Mendoza, R. E. (2020). *Gestion del Conocimiento y Desempeño Laboral de los Servidores Publicos de Unidad de Gestion Educativa Local de Ascope en el año 2020*.
- Sampieri Hernandez. (2014). Sampieri Grr. In *Antimicrobial agents and chemotherapy* (Vol. 58, Issue 12). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf%0Ahttp://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25246403%0Ahttp://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=PMC4249520>
- San, P. D. E., & Periodo, R. (2018). *Escuela Profesional De Gestión Pública Y Desarrollo Social*.
- Sandra Zubieta Zamudio. (2019). *Carrera de Administración Hotelera EL DESEMPEÑO DE HOTELES TRES ESTRELLAS DE MIRAFLORES 2018 Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en MARIA CLAUDIA RODRIGUEZ SEGUNDO Asesor : Sandra Zubieta Zamudio*.
- Stephen, P., & Coulter, R. A. M. (2005). Competencias gerenciales y desempeño laboral. *Cicag*, 12(2), 178–196.
- Tapia Laura, N. B. (2022). *Gestión del conocimiento y la competencia laboral en los trabajadores de un Gobierno Regional de Apurímac 2022,*.

- Tobon, & Nuñez. (2006). Análisis documental de la gestión del conocimiento. *Ra Ximhai*, 141–160. <https://doi.org/10.35197/rx.11.01.e2.2015.09.mo>
- Torrelles, C., Coiduras, J. L., Isus, S., Carrera, F. X., París, G., & Cela, J. M. (2011). Competencia De Trabajo En Equipo: Definición Y Categorización. *Profesorado: Revista de Curriculum y Formación Del Profesorado*, 15 (3)(Diciembre), 329–344. <http://redined.mecd.gob.es/xmlui/handle/11162/94159>
- Upstill, & Symington. (2002). Transferencia de conocimiento orientada a la innovación social en la relación ciencia-tecnología y sociedad. *Revista Científica Pensamiento y Gestión*, 31, 1–13.
- Vitale Alfonso, A. M., Fernández Vidal, E., & Cabrera Soto, M. (2020). Importancia de la gestión del conocimiento para la creación de valor en las empresas cubanas. *Publicaciones e Investigación*, 14(1). <https://doi.org/10.22490/25394088.3466>
- Zhao y Lavin. (2012). El impacto de la gestión del conocimiento en la calidad de las universidades. *Interciencia*, 41(4), 228–234.

ANEXO

Matriz de consistencia
Gestión del conocimiento y desempeño laboral en los servidores de la gerencia sub regional de Cotabamba – Distrito de Tambobamba - provincia de Cotabamba - Departamento de Apurímac - 2023

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿La a gestión del conocimiento se relaciona con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabamba 2023?	Determinar si la gestión del conocimiento se relaciona con el desempeño laboral en los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabamba – 2023	La gestión del conocimiento se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabamba - 2023	Variable 1 Gestión del Conocimiento Variable 2 Desempeño Laboral	Tipo de investigación: Aplicada Nivel de investigación: Descriptivo - correlacional Diseño de la investigación: No experimental – transversal Enfoque: mixto Población: 53 trabajadores en la Gerencia Sub Regional de Cotabamba. Muestreo: Tipo censal Técnicas e instrumentos de recojo de datos: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Método de análisis de datos: Estadística descriptiva con el apoyo de SPSS v22.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DIMENSIONES:	
a. ¿La creación de conocimiento se relaciona con el desempeño laboral de los servidores de la gerencia sub regional de Cotabamba – 2023?	a. Determinar si la creación del conocimiento se relaciona en el desempeño laboral en los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabamba – 2023.	a. La creación del conocimiento se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabamba – 2023	Variable 1 <ul style="list-style-type: none"> • Creación del conocimiento • Transferencia del conocimiento. • Aplicación del conocimiento. Variable 2	
b. ¿La transferencia de conocimiento se relaciona con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabamba?	b. Determinar si la transferencia del conocimiento se relaciona con el desempeño laboral en los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabamba – 2023.	b. La transferencia del conocimiento se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabamba – 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Factores actitudinales 	
c. ¿La aplicación del conocimiento se relaciona con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabamba?	c. Determinar si la aplicación del conocimiento se relaciona con el desempeño laboral en los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabamba – 2023.	c. La aplicación del conocimiento se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabamba – 2023.	<ul style="list-style-type: none"> • Factores Operativos 	
d. ¿Cuál es el modelo utilizado para mejorar la gestión del conocimiento en los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabamba Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabamba, Apurímac – 2023?	d. Proponer un modelo de gestión del conocimiento para mejorar el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabamba Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabamba, Apurímac – 2023.	d. La propuesta de gestión del conocimiento mejora el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabamba, Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabamba, Apurímac – 2023		

Fuente: Elaboración propia

Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
V=1 Gestión del conocimiento	Es la capacidad orgánica para generar nuevos conocimientos, dimensionados entre los miembros de una organización y materializarlo en productos servicios y sistemas. (Nonaka & Takeuchi, 1995)	Operacionalmente se recogerá la valoración de los colaboradores acerca de las dimensiones de creación, transferencia y aplicación del conocimiento a través del cuestionario de la gestión de conocimiento de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas.	1.1 Crear Conocimiento	Creación del conocimiento Procesamiento de información Selección de información
			1.2. transferencia de conocimiento	Compartir conocimiento Almacenar conocimiento Aplicación del conocimiento Innovación del conocimiento
V=2 Desempeño laboral	El desempeño laboral es la eficacia que demuestra el colaborador al realizar su trabajo, la cual resulta necesaria en la empresa, por ende, esta se convierte una ventaja competitiva para las empresas en la actualidad. (Chiavenato, 2002)	Operacionalmente se recogerá la valoración de los colaboradores acerca de las dimensiones de los factores operativos y factores actitudinales a través del cuestionario del desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas.	1.3. Aplicar conocimiento	Convertir su conocimiento en producto final.
			2.1. Factores Actitudinales	Actitud Operativa Iniciativa Responsabilidad Creatividad Presentación personal Capacidad de realización Conocimiento del trabajo
			2.2. Factores Operacionales	Trabajo en equipo eficacia Compresión de la situación

Fuente: Elaboración propia

Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POST GRADO



CUESTIONARIO SOBRE GESTION DEL CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL

"Gestión del Conocimiento y Desempeño Laboral en los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas - Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023"

Estimado (a) servidor, este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permiten hacer una descripción de cómo te sientes en tu trabajo para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral de nuestra entidad.

Edad (>) Sexo (>)

1.Nunca	2. Casi nunca	3.Algunas veces	4.Casi siempre	5.Siempre
---------	---------------	-----------------	----------------	-----------

Items	Criterios	Escala				
		1	2	3	4	5
VARIABLE 1: GESTION DEL CONOCIMIENTO						
Creación del Conocimiento						
1	Participa usted proponiendo ideas en la elaboración de los documentos institucionales			X		
2	La información se procesa de manera eficiente entre los servidores de la entidad				X	
3	Considera usted que los servidores de la entidad interactúan entre sí, favoreciendo la creación del conocimiento				X	
4	Realiza una selección de la información más conveniente para el ejercicio de sus labores en la GSRC.				X	
5	Interpreta lo aprendido para buscar resolver situaciones problemáticas en su desempeño.			X		
Transferencia de Conocimiento						
6	Comparte su conocimiento adquirido en diferentes capacitaciones, con sus compañeros de trabajo			X		
7	Hace uso de aplicaciones tecnológicas para almacenar información.		X			
8	Imparte a sus compañeros su experiencia y conocimientos laborales.			X		
9	Considera que existe buena relación laboral entre los funcionarios y servidores.			X		
10	La entidad cuenta con base de datos, de almacenamiento de conocimiento al alcance de todas las áreas.		X			
Aplicar Conocimiento						
11	Aplica los conocimientos adquiridos para optimizar su desempeño laboral.			X		



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POST GRADO**

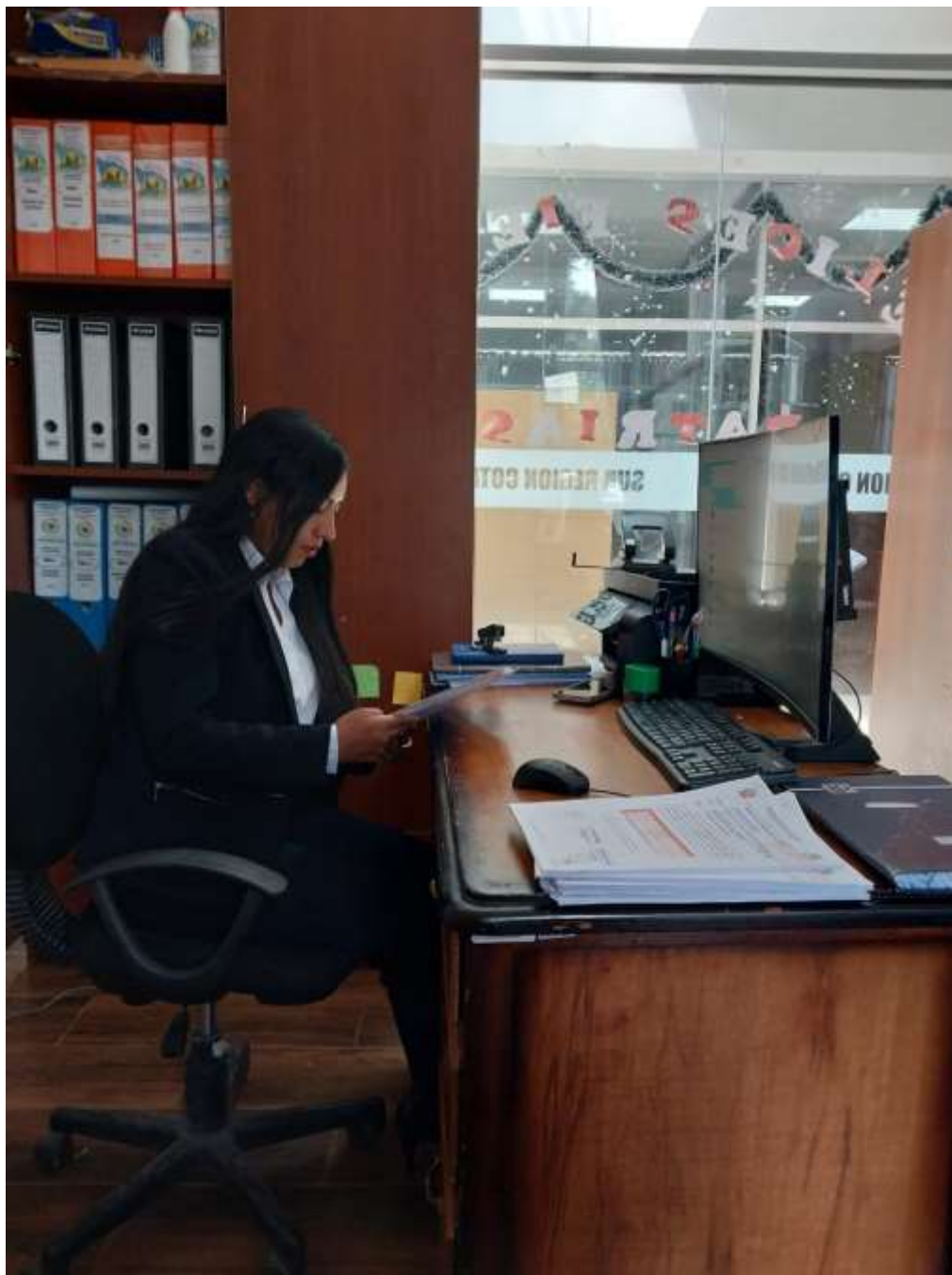


12	Aplica sus conocimientos para resolver problemas que se generan dentro de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas			X		
13	Considera usted que los servidores toman decisiones basadas en la aplicación de conocimiento previamente generados				X	
14	Convierte su conocimiento en producto final para beneficio de la entidad			X		
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL						
Factores Actitudinales						
15	Los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas muestran iniciativa durante el desarrollo de sus funciones.				X	
16	Los servidores muestran actitud operativa dentro de su centro de trabajo.				X	
17	Los servidores muestran su capacidad de realización durante el cumplimiento de las funciones asignadas.			X		
18	Los servidores de la entidad asisten a su centro de trabajo presentable y uniformado durante los días de trabajo.	X				
19	Usted cree que los servidores son creativos durante las labores que realizan.			X		
20	Los servidores son responsables con los horarios de trabajo establecido por la entidad.		X			
Factores Operativos						
21	El servidor tiene conocimiento de las actividades que se les asigna.			X		
22	Los servidores se desenvuelven de acuerdo a su formación técnico y profesional.	X				
23	Los directivos de la entidad promueven la comprensión de la situación de los servidores de la entidad			X		
24	Considera usted que se propicia un clima de equipo agradable, de tolerancia, respeto y buen trabajo.			X		
25	Los servidores generan interés en el cumplimiento de las metas asignadas por el pliego de la GORE.				X	

¡Gracias por su colaboración!

Medios de Verificación

Imágenes de las encuestas realizadas a un servidor del área de logística



Imágenes de las encuestas realizadas al administrador de la entidad



Imágenes de las encuestas realizadas a un servidor nombrado

Responsable del área de patrimonio



Grupos ocupacionales de los servidores que laboran en la Gerencia Sub Regional de
Cotabambas

SERVIDORES SEGÚN GRUPO OCUPACIONAL - SUB GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA				
Nº	CARGO	PROFESION	NIVEL OCUPACIONAL	CANTIDAD DE SERVIDORES
1	SUB GERENTE DE INFRAESTRUCTURA	ARQUITECTO	PROFESIONAL	1
2	JEFE DE SUPERVISION Y LIQUIDACION DE OBRAS	ING. CIVIL	PROFESIONAL	1
3	RESIDENTES DE OBRA	ING. CIVIL	PROFESIONAL	5
4	RESIDENTES DE OBRA	ARQUITECTO	PROFESIONAL	2
5	ASISTENTES TECNICOS	ING. CIVIL	PROFESIONAL	4
6	ASISTENTES TECNICOS	BACH. ING CIVIL	BACHILLER	3
7	ASISTENTES ADMINISTRATIVOS DE OBRA	LIC. ADMINISTRACION	PROFESIONAL	6
8	ASISTENTES ADMINISTRATIVOS DE OBRA	BACH. ECONOMIA	BACHILLER	1
9	AXILIAR TECNICO DE OBRA	BACH. ING CIVIL	BACHILLER	7
10	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE OBRA	BACH. CONTABILIDAD	BACHILLER	4
11	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE OBRA	BACH. ADMINISTRACION	BACHILLER	3
12	ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE INFRAESTRUCTURA	TEC. CONTABILIDAD	TECNICO	1

SERVIDORES SEGÚN GRUPO OCUPACIONAL - PARTE ADMINISTRATIVA (PLANTA)				
Nº	CARGO	PROFESION	NIVEL OCUPACIONAL	CANTIDAD DE SERVIDORES
1	JEFE DE ADMINISTRACION	CONTADOR	PROFESIONAL	1
2	JEFE DE CONTABILIDAD	CONTADOR	PROFESIONAL	1
3	JEFE DE TESORERIA	LIC. ADMINISTRACION	PROFESIONAL	1
4	JEFE DE LOGISTICA	LIC. ADMINISTRACION	PROFESIONAL	1
5	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	LIC. ADMINISTRACION	PROFESIONAL	1
6	ASESOR LEGAL	ABOGADO	PROFESIONAL	1
7	JEFE DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	LIC. ADMINISTRACION	PROFESIONAL	1
8	ASISTETES ADMINISTRATIVOS DE PLANTA	LIC. ADMINISTRACION	PROFESIONAL	3
9	ASISTETES ADMINISTRATIVOS DE PLANTA	BACH. CONTABILIDAD	BACHILLER	2
10	RESPONSABE DE ARCHIVO CENTRAL	TEC. INFORMATICA	TECNICO	1
11	SECRETARIA DE PLANTA	TEC. SECRETARIADO EJECUTIVO	TECNICO	1
12	GUARDIAN	TEC. AGROPECUARIO	TECNICO	1

RESUMEN DE GRUPO OCUPACIONAL		
Nº	DESCRIPCION	CANTIDAD
1	PROFESIONAL	29
2	BACHILLER	20
3	TECNICO	4
TOTAL		53



Relación de rotación de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas

LISTADO DE ROTACION DE LOS SERVIDORES DE LA GERENCIA SUB REGIONAL DE COTABAMBAS														
N°	DESCRIPCION	INICIO DE AÑO	AÑO - 2023											
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC
1	GERENTE	N	N											
2	SUB GERENTE DE INFRAESTRUCTURA	N	N											
3	JEFE DE ADMINISTRACION	N	N	C							C			
4	JEFE DE TESORERIA	N	N											
5	JEFE DE CONTABILIDAD	N	N		C									
6	JEFE DE LOGISTICA	N	N	C				C				C		
7	JEFE DE RRHH	N	N			C								
8	JEFE DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO	N	N		C			C						
9	ASISTENTES ADMINISTRATIVOS DE OBRA	N	N	C		C		C		C		C		
10	ASISTENTES TECNICOS DE OBRA	N	N	C		C		C		C		C		
11	AUXILIARES ADMINISTRATIVOS DE OBRA	N	N	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	
12	AUXILIARES TECNICOS DE OBRA	N	N	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	
13	ASISTENTES ADMINISTRATIVOS DE PLANTA	N	N	C		C		C		C		C		
14	AUXILIARES ADMINISTRATIVOS DE PLANTA	N	N	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	
15	APOYOS ADMINISTRATIVOS	N	N	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	
16	GUARDIAN	N	N	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	



Fichas de validación de instrumento por diferentes especialistas

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Mamani Huilca Bryan Oliver
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UNHED
 1.3. Instrumento de validación: Cuestionario
 1.4. Autor del Instrumento: Morlaco Jaco Elizabeth Yosuxi
 1.5. Título de la Investigación: "Gestión del Conocimiento y Desempeño Laboral en los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023"

II. ASPECTOS DE VALIDACION

N°	INDICADORES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					90%
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en forma de indicadores observables o medibles.					95%
3	ACTUALIDAD	Los ítems corresponden a las formas actuales de formulación de instrumentos de investigación.					95%
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95%
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos que cantidad y calidad.					90%
6	INTENCIONALIDAD	Toman en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.					90%
7	CONSISTENCIA	Los ítems se sustentan en el marco teórico que se asume en la investigación.					90%
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores.					90%
9	METODOLOGIA	Este instrumento corresponde a la técnica de investigación apropiada para recoger datos confiables.					92%
10	OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento adecuado.					92%
		PUNTAJE PARCIAL					
		PROMEDIO FINAL					92%

III. OPINION DE APLICABILIDAD:



 Firma y pos firma del experto
 DNI: 71238500

Lugar y fecha: 03 de noviembre del 2023

Fichas de validación de instrumento por diferentes especialistas

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

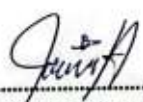
I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Huamani Arone José
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente - UNAMBA
 1.3. Instrumento de validación: Cuestionario
 1.4. Autor del Instrumento: Hurtado Taco Lizeth Yusuki
 1.5. Título de la Investigación: "Gestión del Conocimiento y Desempeño Laboral en los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac - 2023"

II. ASPECTOS DE VALIDACION

N°	INDICADORES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					86%
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en forma de indicadores observables o medibles.					81%
3	ACTUALIDAD	Los ítems corresponden a las formas actuales de formulación de instrumentos de investigación.					84%
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90%
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos que cantidad y calidad.					88%
6	INTENCIONALIDAD	Toman en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.					87%
7	CONSISTENCIA	Los ítems se sustentan en el marco teórico que se asume en la investigación.					85%
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores.					90%
9	METODOLOGIA	Este instrumento corresponde a la técnica de investigación apropiada para recoger datos confiables.					95%
10	OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento adecuado.					84%
		PUNTAJE PARCIAL					869%
		PROMEDIO FINAL					

III. OPINION DE APLICABILIDAD:



 Firma y pos firma del experto
 DNI: 42733767

Lugar y fecha: Apurímac 7 de noviembre 2023

Fichas de validación de instrumento por diferentes especialistas

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: RAUL ABARCA ASTETE
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE – UNSAAC.
- 1.3. Instrumento de validación: Cuestionario
- 1.4. Autor del Instrumento: Lizeth Yusuki Hurtado Taco
- 1.5. Título de la Investigación: “Gestión del Conocimiento y Desempeño Laboral en los servidores de la Gerencia Sub Regional de Cotabambas, Distrito de Tambobamba, Provincia de Cotabambas, Apurímac – 2023”

II. ASPECTOS DE VALIDACION

N°	INDICADORES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.					90
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en forma de indicadores observables o medibles.					90
3	ACTUALIDAD	Los ítems corresponden a las formas actuales de formulación de instrumentos de investigación.					90
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos que cantidad y calidad.					90
6	INTENCIONALIDAD	Toman en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.					90
7	CONSISTENCIA	Los ítems se sustentan en el marco teórico que se asume en la investigación.					90
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores.					90
9	METODOLOGIA	Este instrumento corresponde a la técnica de investigación apropiada para recoger datos confiables.					90
10	OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento adecuado.					90
PUNTAJE PARCIAL							
PROMEDIO FINAL							90

III. OPINION DE APLICABILIDAD:



Dr. Raul Abarca Astete
DNI: 23802978.

Lugar y fecha: CUSCO, 22 de diciembre de 2023

Documento solicitando autorización para aplicación de encuesta

AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO.

SOLICITO: AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INFORMACION PARA ELABORAR TESIS.

SEÑOR.

ING. WILLIAM BELLO CALDERON
GERENTE DE LA GERENCIA SUB REGIONAL DE COTABAMBAS

ATENCION: JEFE DE RECURSOS HUMANOS

GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC SUB REGIONAL COTABAMBAS MESA DE PARTES	
CONTROL DOCUMENTARIO	
REGISTRO N°	04623
FOLIO N°	02
HORA	10:33 am
FECHA	13 OCT. 2023
FIRMA	<i>[Firma]</i>

Por medio del presente yo, HURTADO TACO LIZETH YUSUKI, identificado con DNI N° 73480047, con domicilio en Av Ricardo Palma S/N, distrito de Tambobamba. Ante ud. Respetuosamente me presento y expongo.

Que, habiendo concluido mis estudios de maestría de post grado, solicito autorización para el desarrollo del trabajo de tesis titulada "GESTION DEL CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES DE LA GERENCIA SUB REGIONAL DE COTABAMBAS, DISTRITO DE TAMBOBAMBA, PROVINCIA DE COTABAMBAS, APURIMAC – 2023" en la institución que ud dirige y habiendo realizado coordinaciones con el gerente de la entidad.

Solicito a Ud. se me autorice aplicar el instrumento de información (ENCUESTA) para completar la tesis mencionada líneas arriba, para optar el título en maestría mención Gestión Pública y Desarrollo Empresarial.

Por lo expuesto:

Ruego a usted a acceder a mi solicitud.

Tambobamba 13 de noviembre 2023


LIZETH YUSUKI HURTADO TACO
DNI: 73480047

Base de datos

	GESTION DEL CONOCIMIENTO														DESEMPEÑO LABORAL										
	CREACION DEL CONOCIMIENTO					COMPARTIR CONOCIMIENTO					APLICAR CONOCIMIENTO				FACTORES ACTITUDINALES						FACTORES OPERATIVOS				
	SERV.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	4	3
3	1	2	3	4	1	2	3	4	3	2	1	2	1	2	5	1	5	1	2	3	4	1	3	5	1
4	3	2	2	4	4	1	5	4	2	3	5	5	5	2	3	4	4	3	4	2	4	3	2	1	3
5	5	2	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
6	2	2	3	4	3	5	3	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4
7	3	2	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5
8	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	2	4
9	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
10	2	3	4	4	4	2	2	3	4	2	4	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
11	4	2	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	2	3	2	2	2	4	5	2	2	5
12	3	4	3	4	4	3	3	5	5	5	3	2	3	2	4	5	4	1	3	3	4	5	5	5	5
13	3	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
14	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4
15	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
16	3	4	5	5	5	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	5	5	3	3
17	4	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4
18	2	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4
19	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4
20	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
21	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

22	3	2	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4
23	3	4	4	5	4	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
24	1	3	4	3	4	2	3	4	4	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	4	4	4	3	5	5	5	2	5	5	3	5	4	3	3	2	4	3	5	3	4	4	4
27	2	5	5	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
28	3	1	4	3	4	4	5	5	1	4	3	3	3	5	4	5	4	5	3	5	1	3	1	5	5
29	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
30	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3
31	1	3	4	4	3	3	5	3	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
32	2	3	3	3	4	5	1	1	5	3	4	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	2	2
33	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
34	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
35	3	4	4	4	5	3	2	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	2	4	1	4	4	4	3	4
36	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2
37	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	5	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5
38	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3
39	1	4	4	4	4	2	5	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	2	3	5	3	3	4	3	2
40	2	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	2	4	5	5	5	4	5	5
41	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5
42	5	4	5	4	5	5	4	5	4	1	5	5	4	5	5	3	4	1	3	2	3	3	3	3	4
43	1	4	5	4	5	3	5	5	4	2	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4
44	4	5	5	5	5	3	5	4	3	2	5	5	3	4	4	2	2	3	3	2	3	3	4	4	5
45	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5
47	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	2	2	3	4	3	4	4

48	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3
49	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3
50	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	2	3	2	3	3	4	4	4
51	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4
52	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
53	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3