

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU RELACIÓN CON LA
PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL - 2022

Erick Jhoseph Adco Méstas

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Aseor: Dr. Vitaliano Enriquez Mamani



Juliaca - Perú, 2025



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU RELACIÓN CON LA
PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL - 2022

Erick Jhoseph Adco Mestas

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dr. Vitaliano Enríquez Mamani



Juliaca - Perú, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU RELACIÓN CON LA
PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL - 2022

Erick Jhoseph Adco Mestas

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dr. Vitaliano Enríquez Mamani

Juliaca - Perú, 2025

Adco-Mestas, E.J. (2025). *Gestión del conocimiento y su relación con la productividad laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de San Miguel - 2022*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca, Juliaca.

AUTOR: Adco Mestas. Erick Jhoseph.

TÍTULO: Gestión del conocimiento y su relación con la productividad laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de San Miguel - 2022.

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2025

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (75 pp.)

NOTA: Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

CÓDIGO: 005-000126-05/A25

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: Dr. Vitaliano Enríquez Mamani

PALABRAS CLAVE:

Funcionarios públicos, gestión del conocimiento, correlación, productividad laboral, servidores públicos.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD
LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL SAN MIGUEL-2022”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL

Presentada por:

Erick Jhoseph Adco Mestas

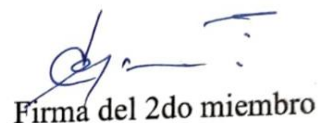
Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dr. Juan Manuel Tito Humpiri
PRESIDENTE DE JURADO



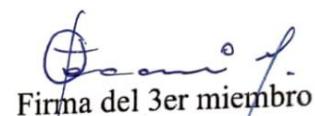
Firma del presidente

Mgtr. Jhon Mamani Martínez
JURADO



Firma del 2do miembro

Dr. Octavio Condori Mamani
JURADO



Firma del 3er miembro

Dr. Vitaliano Enríquez Mamani
ASESOR



Firma del asesor

Erick Jhoseph Adco Mestas

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS ...

 Universidad Nacional de Juliaca

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:421060375

Fecha de entrega

15 ene 2025, 12:52 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

15 ene 2025, 12:57 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

Pre-empaste - Erick Adco Mestas [revisado-formato].docx

Tamaño de archivo

5.2 MB

75 Páginas

16,121 Palabras

94,199 Caracteres






14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 13%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



DEDICATORIA

Agradezco profundamente a mis adorados padres, Juan Adco y Josefina Mestas cuyo amor y esfuerzo, a lo largo de los años han sido mi mayor apoyo y sostén. Gracias a ustedes he alcanzado mis metas y soy quien soy hoy. Con mucho aprecio les dedico esta tesis.

A mi querido hermano Matías, por su constante apoyo y por ser el pilar más firme en mi vida. Gracias a su amor y a su presencia, juntos somos capaces de superar cualquier desafío que se nos presente.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Vitaliano Enríquez Mamani por su guía y apoyo continuo en el desarrollo de mi informe de tesis. Su asesoramiento profesional fue fundamental para alcanzar este logro.

A mis jurados el Dr. Juan Manuel Tito Humpiri, Mgtr. Jhon Mamani Martínez y al Dr. Octavio Condori Mamani, quienes me ofrecieron su guía con profesionalismo y apoyo incondicional para el desarrollo de esta tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	1
Agradecimiento	5
Índice de contenido	6
Índice de tablas	9
Índice de anexos	10
Resumen	11
Abstract	12
Introducción	13
Capítulo I	
Planteamiento del problema	15
1.1 Problema de investigación	16
1.2 Preguntas de investigación	16
1.2.1 Pregunta general	16
1.2.2 Preguntas específicas	16
1.3 Objetivos de investigación	17
1.3.1 Objetivo general	17
1.3.2 Objetivos específicos	17
1.4 Justificación	17
1.4.1 Justificación teórica	17
1.4.2 Justificación metodológica	17
1.4.3 Justificación práctica	18
1.4.4 Justificación social	18
Capítulo II	
Revisión de literatura	19
2.1 Antecedentes	19
2.1.1 Nivel internacional	19
2.1.2 Nivel nacional	21
2.1.3 Nivel local	23
2.2 Marco teórico	24
2.2.1 Gestión del conocimiento	24
2.2.2 Conocimiento	26
2.2.3 Dimensiones de la gestión del conocimiento	26
2.2.4 Tipos de conocimiento	26

2.2.5	Gestión del conocimiento en el sector público	27
2.2.5.1	Características de la gestión del conocimiento en el sector publico	27
2.2.5.2	Objeto de la gestión del conocimiento en el sector publico	28
2.2.6	Gestión del conocimiento en la ley SERVIR	28
2.2.7	Productividad laboral	29
2.2.8	Indicadores de productividad	30
2.2.9	Gestión del conocimiento y productividad laboral	31
2.2.10	Conceptos clave	32
2.3	Hipotesis de investigación	33
2.3.1	Hipótesis general	33
2.3.2	Hipótesis específicas	33
2.4	Variables de investigación / categorías de análisis	34
2.4.1	Operalización de variables	34
Capítulo III		
Materiales y métodos		35
3.1	Diseño de investigación	35
3.2	Ambito de estudio	35
3.3	Población y muestra	36
3.4	Recolección de datos	37
3.4.1	Técnica	37
3.4.2	Instrumento	38
3.4.3	Confiabilidad del instrumento	38
3.4.4	Validez del instrumento	39
3.5	Análisis de datos	39
Capítulo IV		
Resultados y discusión		41
4.1	Resultados	41
4.1.1	Resultados inferenciales	41
4.1.2	Prueba de coeficiente de correlacion	41
4.1.3	Prueba de hipótesis general	41
4.1.4	Prueba de hipótesis específica 1	43
4.1.5	Prueba de hipótesis específica 2	45
4.1.6	Prueba de hipótesis específica 3	48
4.2	Discusión	50
Conclusiones		53

Recomendaciones	54
Referencias	55
Anexos	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operalización de variables	34
Tabla 2	Métrica de confiabilidad de la variable Gestión del Conocimiento	38
Tabla 3	Métrica de confiabilidad de la variable productividad laboral	38
Tabla 4	Validación de los instrumentos por parte de los expertos	39
Tabla 5	Rangos destinados a evaluar el coeficiente de correlación de Spearman en ambas variables	40
Tabla 6	Prueba de normalidad del objetivo general	41
Tabla 7	Prueba de correlación entre la variable gestión del conocimiento y la variable productividad laboral	42
Tabla 8	Prueba de normalidad del objetivo específico 1	43
Tabla 9	Prueba de correlación entre la dimensión creación del conocimiento de la variable y la variable productividad laboral	44
Tabla 10	Prueba de normalidad del objetivo específico 2	45
Tabla 11	Prueba de correlación entre la dimensión almacenamiento y transferencia del conocimiento de la variable independiente gestión del conocimiento y la variable dependiente productividad laboral	47
Tabla 12	Prueba de normalidad del objetivo específico 3	48
Tabla 13	Prueba de correlación entre la dimensión aplicación y uso del conocimiento de la variable gestión del conocimiento y la variable productividad laboral	49

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Encuestas	60
Anexo 2	Matriz de consistencia	65
Anexo 3	Fichas de validez de instrumentos por jueces expertos	68
Anexo 4	Galería fotográfica de trabajo de campo	71
Anexo 5	Base de datos Excel	73
Anexo 6	Base de datos SPSS	74
Anexo 7	Organigrama estructural de la municipalidad distrital de San Miguel	75

RESUMEN

Los problemas más frecuentes con los que se enfrentan las instituciones públicas, es el reducido uso de la gestión del conocimiento, por ende, afecta en el cumplimiento de las actividades, lo que trae como consecuencia que los servidores y funcionarios públicos no se desempeñen adecuadamente y no logren cumplir con sus metas y objetivos propuestos por la municipalidad. El objetivo principal, fue determinar si hay relación existente o no, y si es significativa entre la gestión del conocimiento respecto la productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel - 2022, en el contexto de la metodología se opta por utilizar un enfoque cuantitativo con un alcance correlacional y un diseño no experimental, la encuesta fue la técnica usada y demás se usaron 2 cuestionarios debidamente modificados y validados como instrumentos de recolección de datos, la población total se conforma por 110 trabajadores de la municipalidad, funcionarios y servidores públicos, así pues la muestra se eligió mediante muestreo probabilístico simple obteniendo 43 servidores y funcionarios públicos, asegurando la autenticidad del instrumento, se aplicó una validación de tres expertos, quienes los consideraron apropiados. Por otro lado, su confiabilidad la comprobé haciendo uso del coeficiente de alfa de Cronbach, así entonces se obtuvo un valor para la gestión del conocimiento de 0.936 esto para un total de 37 ítems y se obtuvo un valor de 0.907 en la productividad laboral para un total de 20 ítems, lo cual refleja una consistencia interna muy alta. Los resultados evidenciaron que existe relación positiva y además significativa muy fuerte para ambas variables, así como también entre las dimensiones de la primera variable respecto a la segunda variable. En conclusión, si existe correlación significativa entre la gestión del conocimiento respecto a la productividad laboral en la municipalidad distrital de San Miguel 2022.

Palabras clave: servidores públicos, gestión del conocimiento, correlación, productividad laboral, funcionarios públicos.

ABSTRACT

The most frequent problems faced by public institutions is the reduced use of knowledge management, therefore, it affects the fulfillment of activities, which results in public servants and officials not performing adequately and failing to meet their goals and objectives proposed by the municipality. The main objective was to determine whether or not there is an existing relationship, and if it is significant, between knowledge management and the labor productivity of public servants of the district municipality of San Miguel - 2022, in the context of the methodology, it was chosen to use a quantitative approach with a correlational scope and a non-experimental design, the survey was the technique used and also 2 questionnaires were used duly modified and validated as data collection instruments, the total population is made up of 110 municipal workers, officials and public servants, thus the sample was chosen by simple probability sampling, obtaining 43 public servants and officials, ensuring the authenticity of the instrument, a validation of three experts was applied, who considered them appropriate. On the other hand, its reliability was verified using Cronbach's alpha coefficient, thus a value of 0.936 was obtained for knowledge management for a total of 37 items and a value of 0.907 was obtained for labor productivity for a total of 20 items, which reflects a very high internal consistency. The results showed that there is a very strong positive and significant relationship for both variables, as well as between the dimensions of the first variable with respect to the second variable. In conclusion, there is a significant correlation between knowledge management with respect to labor productivity in the district municipality of San Miguel 2022.

Keywords: public servants, knowledge management, correlation, labor productivity, public officials.

INTRODUCCIÓN

Las entidades públicas tienen el deber de trabajar de manera articulada; de esta manera podrían brindar mejor servicio a las personas, esto se puede lograr aumentando la productividad (García Delgado & De Piero, 2002); no obstante, en el escenario actual, no solo es suficiente cumplir con las metas, por lo que generar ventajas competitivas que destaquen a las entidades es de suma relevancia. En este contexto, una de las ventajas que podemos evidenciar que ha cobrado mayor vigencia en las últimas décadas es la gestión del conocimiento, en ese sentido, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE (2003) indica que “la gestión del conocimiento es parte de una empresa exitosa, creativa, innovadora y productiva”; por lo tanto, se entiende que su aplicación favorece el crecimiento de la productividad y como consecuencia, trae un aumento de la rentabilidad en las instituciones. El uso de gestión del conocimiento dentro del sector público es fundamental para mejorar la productividad, puesto que optimiza el uso de recursos intelectuales y organizativos. Según Pérez (2016), la gestión del conocimiento permite coordinar de manera sistemática y deliberada a las personas, la tecnología y las estructuras organizativas, facilitando la reutilización del conocimiento y fomentando la innovación en las organizaciones del sector público. Esta tesis explora cómo la gestión del conocimiento no solo contribuye a una mayor eficiencia operativa, sino que también mejora la toma de decisiones al proporcionar a los servidores públicos acceso rápido y preciso a información relevante, asimismo fomenta la innovación dentro de las instituciones públicas.

La presente tesis, demuestra el problema planteado, además investiga la realidad observada en el municipio del distrito de San Miguel, para determinar la correlación de nuestra variable gestión del conocimiento respecto a dicha variable productividad laboral. Se determinó el las dimensiones que componen la variable gestión del conocimiento y en qué grado se relacionan respecto a la variable productividad laboral. Asimismo, asociamos a los funcionarios y servidor públicos para que logren entender la relevancia de una gestión del conocimiento oportuna y así logran comprometerse con su aplicación continua, en beneficio de la entidad y de su desarrollo laboral.

La tesis es de tipo aplicado y se desarrolló de manera cuantitativa utilizando una metodología no experimental, transversal y correlacional. El desarrollo de la tesis se organizó a partir de 4 capítulos. En el capítulo número uno, planteó el problema, lo describo y su posteriormente

lo formulo, luego se justificó, y para finalizar se establecieron los objetivos. En el capítulo número dos, se basó en una revisar la literatura, donde se revisaron los antecedentes, se analizó el marco teórico, mostrando los conceptos claves que tienen relación con la investigación, los fundamentos de las hipótesis, así como se definió conceptualmente y operativamente las variables usadas. En el capítulo número tres, describo la metodología, incluida la población de estudio, los métodos, además de las herramientas de recopilación de datos, además el enfoque, tipo, método y diseño empleado en la investigación. Se explicaron los procedimientos usados en el proceso, también se muestra la validez y fiabilidad de los cuestionarios utilizados. Las estadísticas recopiladas mediante el programa SPSS v25 fueron finalmente mostradas en el cuarto capítulo, junto con los hallazgos y sus interpretaciones, las conclusiones que acompañaron a cada objetivo y sugerencias para la municipalidad distrital de San Miguel.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel internacional, es importante la educación en la formación de un profesional, es fundamental adquirir conocimientos y hacer uso de la gestión del conocimiento. Según Sorribes et al. (2023), en los centros de formación profesional, la gestión del conocimiento y la calidad son clave para optimizar los sistemas educativos y alinear conceptos, el estudio del conocimiento en la humanidad, por su importancia desde una perspectiva educativa, filosófica y epistemológica, cada vez más se ha convertido en algo relevante en el contexto actual. Según el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) en una institución pública, el conocimiento es la información que poseen los trabajadores de manera utilizable para el logro de los resultados o productos que se ofrezcan. La creación más sofisticada y difícil de la humanidad es el Estado y sus instituciones públicas, porque las personas colaboran y comparten trabajo y así logran metas y objetivos comunes. No existen dos instituciones públicas iguales, las hay de todo tamaño, desde pequeñas a grandes, por ello el comportamiento de las instituciones tienen sus particularidades; es decir, que cada uno tiene una estructura organizacional que sirve de base para su funcionamiento (Robbins et al., 2009).

Barrett y Greene (2019), mencionan que la productividad laboral en el sector público es un tema crucial para garantizar una gestión eficiente de los recursos del Estado y para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. A pesar de la importancia de este tema, en muchas instituciones públicas, como la municipalidad distrital de San Miguel, observamos que los procesos administrativos no están completamente optimizados, lo que puede repercutir en una baja productividad y en la insatisfacción de los usuarios.

Otro aspecto fundamental son tecnologías de la información y la utilización que se le da para gestionar el conocimiento y aplicarlo al sector público. Alavi & Leidner (2001) argumentan que las plataformas tecnológicas y los sistemas de gestión de conocimiento pueden simplificar el acceso rápido y eficiente a toda información, mejorando la toma de decisiones y la eficiencia operativa de los servidores públicos. Sin embargo, la implementación de estas tecnologías aún enfrenta barreras en muchas instituciones públicas, especialmente aquellas que no cuentan con recursos suficientes o con personal capacitado para hacer uso adecuado de estas herramientas.

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La problemática planteada radica en hallar la relación de la gestión del conocimiento en la municipalidad distrital de San Miguel respecto a la productividad laboral de sus funcionarios públicos. Centrarse en cómo fluye la información y, a su vez, cómo se crea, distribuye, difunde, utiliza y protege el conocimiento en la institución pública, con el fin de crear más valor agregado. La gestión del conocimiento busca crear una cultura donde se comparta el conocimiento, donde todos los integrantes de una organización, desde el más alto cargo hasta el más bajo nivel, den cualquier aporte de sus conocimientos y experiencias para hacer uso de las mismas, generando así capital intelectual.

Nonaka y Takeuchi (1999) indican que "el conocimiento es intangible, ilimitado y dinámico, y si no se utiliza en un momento y lugar específicos, carece de valor", deducimos entonces que el conocimiento es uno de los recursos más valiosos de la humanidad, y deberíamos saber gestionarlo.

1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Pregunta general

“¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y la productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022?”

1.2.2 Preguntas específicas

“¿Cuál es la relación entre la creación de conocimiento y la productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022?”

“¿Cuál es la relación entre el almacenamiento y transferencia de conocimiento y la productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022?”

“¿Cuál es la relación entre la dimensión aplicación y uso de conocimiento y la productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022?”

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

“Identificar la relación entre la gestión del conocimiento y la productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022”

1.3.2 Objetivos específicos

“Determinar la relación entre la dimensión creación de conocimiento y la productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022”

“Determinar la relación entre la dimensión almacenamiento y transferencia de conocimiento y la productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022”

“Determinar la relación entre la dimensión aplicación y uso de conocimiento y la productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022”

1.4 JUSTIFICACIÓN

1.4.1 Justificación teórica

La tesis verifica la correlación de gestionar el conocimiento respecto a la productividad laboral de los funcionarios públicos, Pérez (2008) nos indica que el presente estudio nos permite determinar si ambas variables, junto a sus dimensiones, están correlacionadas y comprender en qué grado se encuentra la percepción de los funcionarios públicos. Asimismo, servirá como un complemento teórico en referencia al sector de entidades públicas y privadas.

1.4.2 Justificación metodológica

En el estudio dispone de la metodología científica aceptada, y así mismo recopilará información estadística, que estará respaldada por el sustento teórico pertinente, lo que garantiza la coherencia y solidez de los análisis. Además, las encuestas, son los instrumentos de medición utilizados y han sido adaptados específicamente para evaluar las dos variables

en el contexto particular de este estudio, asegurando su validez y fiabilidad. Estos instrumentos también están diseñados de manera que puedan ser replicados en investigaciones futuras, lo que permitirá la comparación de resultados en escenarios similares y contribuirá a la generalización de los hallazgos.

1.4.3 Justificación practica

El estudio permitió que se recabe la información destinada a que los gerentes de la municipalidad distrital de San Miguel logren tomar decisiones correctas y tácticas, a fin de que se consolide mejorar la productividad laboral en la entidad.

Además, gestionar el conocimiento permite que las instituciones públicas retengan conocimiento crítico acumulado por sus trabajadores, evitando pérdidas de información ante cambios de personal o administración. Esto contribuye directamente a incrementar la productividad laboral y garantiza una gestión eficiente y sostenible.

1.4.4 Justificación social

Este estudio es socialmente relevante porque permite proponer estrategias que optimicen el uso de recursos públicos, aseguren la continuidad de los servicios, y mejoren la percepción ciudadana sobre la eficacia de la administración pública.

Se identificó los beneficios que obtendrán los servidores públicos, el municipio y, en consecuencia, sus usuarios, puesto que se relacionen la gestión del conocimiento con la productividad laboral. Así también, se cree que se pueda usar a futuro como una referencia para investigaciones en entidades, y, más específicamente, en municipios que presenten características similares.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Nivel internacional

Lacu (2017), en su estudio titulado “El incremento de la productividad organizacional a través del uso de la gestión del conocimiento: estudio empírico de las PYME españolas en Brasil” se logra presentar un análisis de la aplicación de los factores que se basan en el conocimiento y se seleccionaron estrategias para gestionar el conocimiento y sus efectos en el desarrollo organizacional sobre una muestra de 50 pequeñas empresas españolas, de diferentes niveles, en Sao Paulo, Brasil. Las pequeñas y medianas empresas (PYME) son organizaciones sociales que utilizan una gran variedad de recursos para alcanzar objetivos determinados (Chiavenato, 1993). La organización debe superar numerosos obstáculos para tener éxito hoy, incluida la competitividad, la globalización, el avance técnico y la innovación. Para competir eficazmente, es fundamental que todas las PYME que quieran aumentar y fortalecer su competitividad en el mercado global adquieran y conserven activos, especialmente conocimiento. Las pequeñas y medianas empresas deben comprender cómo se puede crear o utilizar su conocimiento para mejorar la gestión interna.

Almendariz (2018), en su investigación titulada “Gestión del conocimiento en la construcción: un recurso estratégico de la empresa constructora para ser más competitiva” su objetivo fue dar a conocer las ventajas de implementar un sistema de gestión del conocimiento, que permita a esta empresa constructora gestionar eficazmente las habilidades y la información obtenida de los proyectos que ha construido. Los gerentes de proyectos son cruciales para promover e inspirar este enfoque de gestión, que impacta el crecimiento de la productividad y un desempeño mejor. La investigación se categoriza de campo y documental, esto por tratarse de un estudio de caso. En conclusión, la competencia técnica de los ingenieros y arquitectos de la empresa constructora es fundamental para el éxito de sus proyectos. No obstante, una característica importante de estas empresas es su frecuente rotación de personal, lo que resulta en la pérdida de mejores prácticas y lecciones aprendidas. Por lo tanto, es crucial establecer una cultura organizacional que permita gestionar el conocimiento, obtener conocimiento de errores y omisiones, mejorar el desempeño del

personal y, como resultado, aumentar la producción y la calidad. Este estudio resalta la importancia de que las empresas constructoras implementen una cultura de gestión del conocimiento para garantizar que las buenas prácticas, aprendizajes adquiridos y experiencias no se pierdan por tener un impacto directo en el aumento de la productividad de los empleados.

López (2016), en su investigación titulada “Gestión y Medición del Conocimiento en Organizaciones Públicas” su objetivo principal de esta tesis fue identificar los elementos que preceden, limitan y constituyen la gestión del conocimiento en las organizaciones del sector público, comprender los procesos cruciales que respaldan su éxito y tomarlos en consideración antes de la implementación, al mismo tiempo que propone una técnica de evaluación durante la implementación y aplicación en entornos del mundo real. El material relevante se comparó mediante un enfoque cualitativo y cuantitativo a través de una investigación exhaustiva y profunda realizada en varias organizaciones públicas. En definitiva, se determina que la gestión del conocimiento asegura una mejora a corto plazo en las capacidades y procesos de reacción organizacional. Para ello se utilizan las tecnologías de la información y la comunicación.

Chávez et al. (2023), en su artículo titulado “Gestión del conocimiento y las TIC en la productividad laboral de funcionarios del sector público del Perú” tuvieron como objetivo determinar el impacto de la gestión del conocimiento y las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la productividad de los funcionarios públicos de los observatorios socioeconómicos laborales en Perú. Se empleó una metodología cuantitativa, no experimental, con un alcance correlacional - causal. Su población estaba compuesta por 51 funcionarios públicos. Para recopilar datos, se utilizaron tres instrumentos validados por expertos y comprobados con el Alfa de Cronbach. Los hallazgos se evaluaron mediante modelos de regresión logística ordinal utilizando el software SPSS versión 26. En conclusión, la gestión del conocimiento y las TIC tuvieron un impacto del 51,8% en la productividad de los funcionarios públicos en los observatorios socioeconómicos laborales de las regiones. Además, se encontró que las TIC y la gestión del conocimiento influyeron en un 48,8%, 54,7% y 43,1% en los aspectos técnicos, económicos y sociales, respectivamente, de la productividad laboral. Finalmente, se concluyó que la combinación de TIC y gestión del conocimiento afecta significativamente la productividad de los

funcionarios públicos y que su integración mejora las perspectivas de éxito en la administración del sector público.

2.1.2 Nivel nacional

Céspedes (2023), en su investigación “Gestión del conocimiento y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Tumbes, Perú, 2022” determinar la correlación de la gestión del conocimiento en la productividad de los empleados del Gobierno Regional de Tumbes, Perú, en el año 2022 fue el objetivo principal. Se creó con un diseño de estudio descriptivo, no experimental, transversal, correlacional y técnica cuantitativa. 46 empleados conformaron la muestra. En la encuesta se utilizaron dos cuestionarios: uno con 16 preguntas sobre el desempeño laboral de los colaboradores y 23 preguntas sobre la variable gestión del conocimiento. Los hallazgos clave para este estudio se derivaron de estos datos, que también alimentaron los indicadores. Se utilizó el software SPSS para examinar los resultados después de que fueron procesados en Excel. Las hipótesis sugeridas se validaron utilizando el coeficiente de correlación RHO de Spearman, que produjo una correlación positiva de alto nivel de 0,425 con un nivel de significancia de 0,003 por debajo de 0,05. Es así como los hallazgos demostraron hay una correlación beneficiosa en la gestión del conocimiento y la productividad de los socios del Gobierno Regional de Tumbes.

López (2021), en su estudio titulado “Gestión del conocimiento y productividad laboral en los trabajadores de una empresa del sector inmobiliario de Lima” el objeto principal fue definir si existe correlación entre gestionar el conocimiento en una empresa del sector inmobiliario en Lima respecto a la productividad laboral. El estudio fue de naturaleza no experimental, transeccional y correlacional, y se realizó con 91 empleados. En cuanto a la premisa general del estudio, se encontró un valor Rho de Spearman de 0,816 y un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, esto sugiere que existe correlación entre la gestión del conocimiento respecto de la productividad del personal de la empresa. La mayoría de los encuestados perciben ambas variables en un nivel intermedio, al igual que sus tres dimensiones, lo que lleva a concluir que la gestión del conocimiento y la productividad laboral están significativamente correlacionadas en esta organización.

Vélez (2018), en su investigación “Gestión del conocimiento y productividad laboral según los funcionarios de la Dirección Regional de Salud de Ica, 2018” tuvo como objetivo general de determinar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y la productividad laboral según los funcionarios de la Dirección Regional de Salud de Ica, 2018. La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo; la investigación fue de naturaleza básica con un nivel descriptivo y correlacional; diseño no experimental con corte transversal; la muestra estuvo conformada por 136 funcionarios de la Dirección Regional de Salud de Ica, 2018; los instrumentos de medición fueron sometidos a validez (Suficiente para su aplicación para ambos instrumentos) y fiabilidad (fuerte confiabilidad en ambos instrumentos de medición).

La Torre et al. (2018), en su tesis titulada “Gestión del conocimiento en la Escuela Superior de Guerra del Ejército-Escuela de Postgrado-2017” tuvo como objetivo general en este estudio de establecer las pautas clave para implementar exitosamente la gestión del conocimiento en la institución. La investigación se llevó a cabo con una metodología cuantitativa básica, con un nivel descriptivo-explicativo, utilizando una metodología transversal, no experimental. Se concluyó que es vital un programa que permita gestionar el conocimiento y que sirva como mecanismo para ampliar y fortalecer el conocimiento dentro de la institución académico militar. Se enfatizó que todo el personal escolar debe transmitir, intercambiar, practicar e internalizar información para que los individuos sean productivos en sus tareas diarias. Además, se sugirió que el proyecto se lleve a cabo en tres etapas: consolidación (a nivel interorganizacional), expansión (a nivel grupal y organizacional de las regiones) y ejecución (a nivel personal). Esta estrategia facilitaría el desarrollo de las áreas de la escuela, agilizaría sus operaciones y, en última instancia, lograría sus objetivos.

Alzamora y Vial (2021), en su tesis titulada “La gestión del conocimiento como mejora de la productividad en las organizaciones. Revisión sistemática” tienen objetivo actualizar las revisiones sistemáticas sobre gestionar el conocimiento como un mecanismo para incrementar la productividad en las organizaciones. Utilizando bases de datos como Proquest, Science Direct, Scielo y ResearchGate, se realizó un análisis exhaustivo de la literatura basado en 11 artículos académicos indexados. Los hallazgos muestran que las empresas están implementando las categorías de creación, adquisición e intercambio de conocimiento, con resultados favorables. En las numerosas investigaciones científicas de la matriz de información seleccionada se observa que las organizaciones se ven

significativamente impactadas por los procedimientos de gestión del conocimiento, siendo vistos como un elemento crucial para el triunfo en un contexto competitivo y mundial. Para finalizar, es importante que los directivos elaboren estrategias que tengan en cuenta elementos tecnológicos, culturales y estructurales, que resultan esenciales para el triunfo de los programas que gestionen el conocimiento.

2.1.3 Nivel local

Huanca (2019), en su estudio titulado “Nivel de correlación entre la gestión del conocimiento por parte de los directivos y el desempeño didáctico de los docentes de la institución educativa secundaria INCA GARCILASO DE LA VEGA” examina el nivel de correlación entre la gestión del conocimiento de los directivos y el desempeño didáctico de sus docentes. La investigación es de carácter descriptivo correlacional, y cuenta con una población de 34 docentes. Se estableció que un elevado porcentaje de docentes (76%) considera que solo en ocasiones específicas reciben tareas pedagógicas claras y relacionadas con su campo de estudio, además el 21% los obtiene de forma habitual. Son actividades interconectadas las tareas pedagógicas que pertenecen a la enseñanza de un determinado tema curricular. Esta tarea se lleva a cabo usualmente durante el proceso de elaboración del currículo. La implementación de esta medida por los directivos previene las incertidumbres e inconsistencias; en consecuencia, potencia el rendimiento educativo del docente. En cambio, la asignación de la tarea educativa también conlleva determinar, desde el comienzo del año escolar, el grado de éxito en el aprendizaje que los alumnos deben lograr al concluir el año escolar. La adopción por parte de los directivos de un método de gestión del conocimiento se convierte en un instrumento crucial. ya que promueve el crecimiento institucional y, principalmente, potencia el logro de las metas institucionales. Los hallazgos de este estudio indican una correlación favorable. Este hallazgo evidencia que, si los líderes gestionan correctamente el conocimiento, los docentes potenciarán su desempeño en la enseñanza.

López (2016), en su tesis titulada “La gestión del conocimiento del personal administrativo en las facultades de la Universidad Nacional del Altiplano” tiene como objetivo principal de este estudio, analizar como impacta en la capacidad del personal administrativo de la Universidad Nacional del Altiplano los procedimientos de gestión del conocimiento, evaluando sus capacidades y competencias. Los resultados muestran que el desarrollo de las habilidades laborales que tiene el personal del área administrativa de las facultades

universitarias se ve significativamente impactado por la ejecución de estos procedimientos, destacando que los procesos de dirección tienen un mayor efecto en comparación con los procesos estratégicos. Sin embargo, se identificó que el desarrollo de gestión del conocimiento en las facultades se ejecuta de forma deficiente, obteniendo un promedio de 1.74 en una escala del 1 al 4. De manera similar, los procesos estratégicos también presentan una aplicación inadecuada, con un promedio de 1.62.

Yucra (2017), en su tesis titulada “El empowerment y la productividad en el área de ventas de la empresa grupo FER.CONNS S.A.C. de la ciudad de Juliaca” tiene como objetivo principal establecer el grado de empowerment y el índice de productividad del sector de ventas, además de los datos necesarios para el diagnóstico del empowerment. La investigación es de tipo no experimental, y está fundamentada en el análisis de documentos. Sus resultados indican que el grado de empowerment percibido es regular, respecto al índice de productividad, los hallazgos señalan que ese año se incrementó en un 12% respecto al año anterior, este es superior en 0.12 al año anterior. El estudio se llevó a cabo para demostrar que la compañía aplica su autoridad según a lo que percibe como más apropiado, y no en un enfoque en el cual predominen las oportunidades, la información, el respaldo y los recursos.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Gestión del conocimiento

Se han enfatizado las siguientes ideas respecto a la gestión del conocimiento ya que la revisión bibliográfica facilita expresarlas:

Chiavenato (2009), señala que: “su propósito es crear y organizar flujos de información dentro y entre los diversos niveles jerárquicos, con el objeto de generar, incrementar, desarrollar y compartir el conocimiento dentro de la organización”.

Por otro lado, Alles (2005) complementa el argumento anterior, planteando que también es “compartir experiencias positivas y negativas para ser utilizadas cuando sea necesario, así como generar una actualización continua de conocimientos relacionados con el negocio o la actividad principal de la organización” (p. 283). Sumando a estas ideas anteriores, encontramos a Nonaka y Takeuchi (1999), quienes son reconocidos por su trabajo en el

campo de la gestión del conocimiento y argumentan: “nuestro modelo dinámico de creación de conocimiento se fundamenta en el supuesto crítico de que el conocimiento humano se crea y expande a través de la interacción social de conocimiento tácito y conocimiento explícito” (p. 68).

Sobre el enfoque dinámico de los autores Nonaka y Takeuchi hacia la generación de conocimiento, esta “se fundamenta en el proceso de transformación del conocimiento, es decir, en las diferentes fases por las que éste pasa en su transformación para ser utilizable por la organización”.

Ampliando el concepto, tenemos a Pérez y Coutín (2005), quienes sostienen que:

Es crucial entender que son las personas en general, en particular las que forman parte de una organización, quienes tienen conocimientos y vivencias adquiridas que vinculan, confrontan e intercambian con otros individuos, proceso que favorece la potenciación de datos y cómo se transforman en conocimiento, mientras las empresas los mantienen en sus registros y operaciones diarias.

Complementando este concepto, tenemos a Koontz et al. (2012), quienes señalan que:

Esto significa que una organización que aprende se dedica a la solución sistémica de problemas, a experimentar y buscar nuevos conocimientos constantemente. Además, es necesario tener tolerancia al fracaso ya que puede que la experimentación no resulte exitosa; el objetivo es, naturalmente, aprender de los errores cometidos en el pasado. El aprendizaje no debe limitarse experiencia personal, dado que se puede extraer mucho de las demás personas, tanto dentro como fuera de una organización. A menudo, se aprende de otras organizaciones mediante el uso de puntos de referencia (benchmarking), lo que implica explorar las mejores prácticas, no solo dentro del mismo sector, sino también en otros diferentes. El conocimiento que se adquiere debe ser difundido, por ejemplo, mediante informes, recorridos donde se comparta el conocimiento especializado y se propague a través de toda la organización.

2.2.2 Conocimiento

Discutir el conocimiento implica aludir a aquello que lo promueve o facilita su adquisición, en ese contexto, no podemos pasar por alto el dato y la información como elementos esenciales para su evolución. Según Uriarte (2008): "Comenzamos con datos. ¿Qué son los datos? Los datos son un número, palabra o letra sin contexto. Por ejemplo, un número como 5 o 100, sin ningún contexto, son meros datos. Una mera recopilación de datos no es información. Esto significa que, si no hay relación entre las piezas de datos, entonces no es información."

2.2.3 Dimensiones de la gestión del conocimiento

Tarí y García (2009) definen la gestión del conocimiento y proponen tres dimensiones, dichas dimensiones fueron usadas, como guía para esta tesis.

- La creación de conocimiento es la primera dimensión: Según Tarí y García (2009) "Está ligada a la adquisición interna de conocimiento y a la capacidad de aprendizaje."
- El almacenamiento y transferencia del conocimiento son la segunda dimensión: Según Tarí y García (2009) "Está asociada a flujos de aprendizaje, compartir conocimiento intra-organizativo, articulación del conocimiento y, stocks de conocimiento."
- La aplicación y uso del conocimiento con la tercera dimensión: Según Tarí y García (2009) "Está relacionada con prácticas de conocimiento, tales como dominio personal, apertura y experimentación, visión compartida, cultura organizativa, y orientación al aprendizaje y de sistemas."

2.2.4 Tipos de conocimiento

Teniendo en cuenta los puntos antes mencionados y la importancia de los datos y la información en el proceso de conocimiento, se presentan a continuación algunos conceptos y tipos de conocimiento. Según Nonaka y Takeuchi (1999), se puede categorizar el conocimiento en tácito y explícito; en esa medida, podemos distinguirlos.

Según Zapata (2011), la esencia del conocimiento se ha categorizado y descrito de diversas formas. A pesar de que ha sido principalmente bivalente (tácito y explícito), también existen otras categorías de conocimiento.

2.2.5 Gestión del conocimiento en el sector público

García (2018) nos indica que a mediados de los 90, inicia en Perú la gestión del conocimiento, y este permite fomentar la competitividad ya que es como un recurso estratégico que, y hoy en día, algunas entidades públicas han comenzado a implementar esta gestión, aprobada la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública nos basamos en ella, puesto que se incluye en su quinto pilar. Entre estas instituciones, se incluyen el Banco Central de Reserva del Perú, que lleva a cabo proyectos como "La Gestión del Conocimiento en el Sistema de Consulta de Información Crítica", además del Ministerio de Educación, la aplicación de la gestión del conocimiento dentro del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería del Perú (OSINERGMIN), y la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), que está bajo la Presidencia del Consejo de ministros.

2.2.5.1 Características de la gestión del conocimiento en el sector público

Orientación al servicio ciudadano: La gestión del conocimiento está orientada a garantizar que el conocimiento acumulado por la institución contribuya directamente a mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios públicos ofrecidos. Al contar con información bien gestionada y fácilmente disponible, los servidores públicos pueden atender con mayor rapidez y precisión las demandas de los ciudadanos, optimizando el tiempo y los recursos invertidos en cada proceso.

Conservación del conocimiento institucional: Un desafío recurrente en el sector público es la pérdida de información crítica cuando el personal se retira, cambia de puesto o cuando ocurren transiciones administrativas. La gestión del conocimiento permite minimizar esta pérdida mediante la documentación sistemática de procesos, experiencias y prácticas exitosas, asegurando que el conocimiento institucional permanezca disponible para los equipos actuales y futuros.

Cooperación entre diferentes departamentos: El intercambio de saberes entre los diferentes sectores de la institución se promueve por la gestión del conocimiento, incentivando una integración y sinergia más profunda entre los departamentos. Esto no solo mejora la toma de decisiones al considerar perspectivas más amplias y mejor fundamentadas, sino que también evita duplicidades de trabajo, optimizando los recursos disponibles.

Uso de tecnología: Para gestionar grandes volúmenes de datos e información institucional, la gestión del conocimiento se apoya en sistemas digitales y plataformas tecnológicas. Estas herramientas permiten centralizar y organizar el conocimiento, haciéndolo accesible para los servidores públicos de forma rápida y eficiente. Además, facilitan el seguimiento y actualización del conocimiento, garantizando su relevancia y utilidad en el tiempo.

2.2.5.2 Objeto de la gestión del conocimiento en el sector público

Optimizar la eficiencia de las organizaciones es su finalidad, además de mejorar los servicios que ofrecen, la gestión del conocimiento dentro del sector público busca maximizar el uso de los recursos organizacionales e intelectuales. La gestión del conocimiento busca preservar el conocimiento crítico, promover la innovación y facilitar el acceso a información relevante para la toma de decisiones, reduciendo errores y redundancias (Castillo et al., 2021).

Además, fomenta una cultura de colaboración, mejora las competencias del personal y contribuye a la capacitación continua. De esta manera, la gestión del conocimiento no solo organiza y acumula conocimiento, sino que lo convierte en un activo estratégico que fortalece las capacidades de adaptación y mejora la productividad en las instituciones públicas (Nonaka & Takeuchi, 1995).

2.2.6 Gestión del conocimiento en la ley SERVIR

La Ley N° 29.660, Ley del Servicio Civil (2012) establece un marco regulatorio para optimizar dentro del sector público la gestión del talento humano, con el objetivo de mejorar la eficiencia y efectividad hacia la prestación de servicios. Aunque no aborda directamente el concepto de "gestión del conocimiento", sus principios y disposiciones están estrechamente relacionados con este tema. A continuación, se presentó algunos elementos de la ley que inciden en la gestión del conocimiento:

Desarrollo de Competencias y Capacitación: La Ley SERVIR promueve la profesionalización de los servidores públicos mediante la formación continua y el fortalecimiento de competencias. Esto contribuye a la gestión del conocimiento, ya que asegura que los servidores públicos adquieran y mantengan las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera eficiente.

Meritocracia y Evaluación del Desempeño: La Ley SERVIR establece sistemas de evaluación del desempeño y promoción en base a méritos, lo que motiva a los empleados a mejorar continuamente sus habilidades y conocimientos. Este sistema de evaluación puede ser una herramienta clave para identificar las brechas de conocimiento y áreas de mejora dentro de las instituciones.

Gestión del Talento Humano: La ley busca mejorar la gestión de recursos humanos en el sector público, lo cual está estrechamente relacionado con la gestión del conocimiento, pues una correcta gestión del talento humano incluye la administración del conocimiento y las habilidades del personal para asegurar una respuesta eficiente a las necesidades de los ciudadanos.

Creación de un Sistema de Información y Gestión de Personas: La Ley SERVIR promueve la creación de sistemas de información que permitan gestionar de manera adecuada la carrera pública y el desempeño de los servidores públicos. Estos sistemas pueden ser una base para el intercambio y la transferencia de conocimiento dentro de las entidades públicas.

Fortalecimiento de la Cultura Organizacional: Fomentar una cultura organizacional basada en la eficiencia, transparencia y meritocracia también es un complemento que facilita la gestión del conocimiento, este promueve la colaboración, intercambio de buenas prácticas y el aprendizaje organizacional.

2.2.7 Productividad laboral

Stonner y Freeman (1994) indican que esto depende de cuán bien funcione el sistema de operaciones o procedimientos de la entidad. Además, sirve como indicativo de la eficacia y capacidad competitiva de la organización o un subconjunto de su industria.

Por su parte, Gutiérrez (2010) amplía el concepto al señalar: “La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos” (p. 21). Asimismo, Bain (1982) aporta: “La productividad no es una medida de la producción ni de la cantidad que se ha fabricado. Es una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos deseables” (p. 3). Según Koontz et al. (2012), “la productividad es el cociente producción-insumos dentro de un periodo, considerando la calidad; esta definición puede aplicarse a la productividad de organizaciones, gerentes, personal de staff y otros trabajadores” (p. 550).

En ese mismo sentido, Guisado et al. (2016) afirman que, la productividad y la capacidad de innovación de las instituciones dependen fuertemente de la existencia de una fuerza de trabajo cualificada, y de manera similar, se subraya que las inversiones en formación mejoran las capacidades de los empleados y promueven mejoras en el desempeño innovador de las instituciones. Entonces, las investigaciones demuestran que la formación influye significativamente en el resultado de una institución. (innovación y crecimiento de la capacidad productiva).

Incrementando dichos principios, nos encontramos con “una dificultad para medir la productividad del capital intelectual es que algunos de sus productos son, en realidad, actividades que ayudan a lograr los resultados finales” (Koontz et al., 2012).

Considerando lo que indica Bain (1985) que, en los negocios, los incrementos en la productividad conducen a un servicio que demuestra mayor interés por los clientes, a un mayor flujo de efectivo, a un mejor rendimiento sobre los activos y a mayores utilidades. Mayores ganancias significan más recursos para invertir en ampliar la capacidad y crear nuevos empleos.

2.2.8 Indicadores de productividad

Koontz y Weihrich (2007) señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad.

- **Eficiencia:** El vínculo entre los recursos y la ejecución del trabajo se conoce como eficiencia. Esto incluye comparar la cantidad de recursos utilizados con la cantidad anticipada o programada. Si bien la productividad y la eficiencia están relacionadas, la productividad sólo estaría relacionada con el uso de los recursos si se utilizara este indicador para cuantificarla, enfatizando la cantidad del producto más que su calidad. Esto se orientaría hacia el interior de la organización, buscando incrementar la eficiencia y adoptando un enfoque estrictamente eficientista, lo que implicaría un monitoreo riguroso del cumplimiento de los presupuestos, el uso del horario del cual se dispone y algunos aspectos relacionados (Koontz y Weihrich 2007).
- **Efectividad:** El vínculo entre las metas y los logros es la efectividad, que permite evaluar el grado de adherencia al plan original. Si se utiliza únicamente la cantidad como criterio principal, se corre el riesgo de adoptar enfoques efectivistas, donde lo importante es el resultado, sin importar los costos involucrados. La efectividad está vinculada con la productividad, ya que influye en la obtención de productos más numerosos y de mejor calidad (Koontz y Weihrich 2007).
- **Eficacia:** Evalúa el efecto de la acción realizada, es decir, el bien o servicio ofrecido. Un producto o servicio debe ser el adecuado, uno que realmente pueda complacer al consumidor o tener impacto en el mercado, no sólo uno que sea 100% efectivo en términos de cantidad y calidad. Dado que cada una de estas tres variables sólo ofrece una imagen parcial de los resultados, deberían verse como métricas complementarias para una evaluación exhaustiva de la productividad (Koontz y Weihrich 2007).

2.2.9 Gestión del conocimiento y productividad laboral

Varias perspectivas sobre gestión del conocimiento y productividad laboral fueron halladas en diversos estudios. Por un lado, están los autores que afirman que la gestión del conocimiento incrementa la productividad o que es un predictor significativo de la productividad (Schneider, 1985). Por otro lado, otras personas afirman que no existe conexión entre productividad y gestión del conocimiento. Otros expertos proponen que la gestión del conocimiento produce la productividad. Es fascinante notar que, si abandonamos el enfoque individual y nos dirigimos al de la organización, existe un respaldo renovado a la relación inicial entre gestión del conocimiento y la productividad.

2.2.10 Conceptos clave

- El conocimiento: Según Pérez & Gutiérrez (2008), hablan de los estados mentales de un individuo que dirigen su comportamiento y se crean mediante la absorción de conocimientos.
- La gestión del conocimiento: Según Benavides & Quintana (2003) implica un intento metódico y planificado de aplicar la información dentro de la organización para mejorar su capacidad de retener y utilizar dicho conocimiento, maximizando el resultado final.
- La creación de conocimiento: Según Pérez & Gutiérrez (2008) para los miembros de la organización, el proceso de creación de nueva información es fundamental. Este conocimiento, comúnmente conocido como capital humano, puede presentarse de manera tácita o explícita.
- El almacenamiento y transferencia del conocimiento: Según Pérez & Gutiérrez (2008) es el conjunto de pasos utilizados para garantizar que la información dentro de la organización se distribuya adecuadamente entre las personas que la requieren mediante transferencia y difusión.
- La aplicación y uso del conocimiento: Según Pérez & Gutiérrez (2008) es el conjunto de acciones tomadas para garantizar que la información se transfiera y difunda en toda la empresa a las personas adecuadas.
- Efectividad: Según Gutiérrez (2010) se comprende que sus objetivos propuestos son trascendentales y deberían ser logrados.
- Eficacia: Según Gutiérrez (2010) es el nivel en que se cumple las tareas preestablecidas y obtener los resultados previstos
- Eficiencia: Según Gutiérrez (2010) el vínculo entre los resultados obtenidos y los recursos empleados.
- Productividad: Según Bain (1982) el vínculo entre determinada producción y determinados recursos es una medida de la eficiencia con la que se han juntado y usado los recursos para alcanzar el resultado anhelado.
- Productividad laboral: Según el Instituto Peruano de Economía IPE (2023) con este término se describe la producción en promedio por empleado durante un período de tiempo establecido.

- **Servidor público:** Según Dwight Waldo (1948), un servidor público es alguien que está comprometido a promover los intereses de la comunidad y el bienestar de todos. Es una palabra más general que se refiere a todos aquellos que trabajan para el Estado y se centra en los aspectos morales y sociales del servicio público.
- **Funcionario público:** Según Max Weber (1922), se conoce como funcionario público a una persona altamente calificada que trabaja en la administración pública y actúa con imparcialidad y respetando estrictamente la ley. Es una frase más precisa que describe a quienes trabajan en puestos administrativos y están sujetos a requisitos legales particulares.

2.3 HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN

2.3.1 Hipótesis general

“La relación es significativa entre la gestión del conocimiento y la productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022.”

2.3.2 Hipótesis específicas

“La relación es significativa entre la creación de conocimiento y la productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022.”

“La relación es significativa entre el almacenamiento y transferencia de conocimiento y la productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022.”

“La relación es significativa entre la aplicación y uso de conocimiento y la productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022.”

2.4 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN / CATEGORIAS DE ANÁLISIS

2.4.1 Operalización de Variables

Tabla 1

Operalización de variables

Problema	Variable	Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y la productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022?	1.- Gestión del conocimiento (variable independiente)	1.1.- Creación de conocimiento	1.1.1.- Adquisición de Información
			1.1.2.- Diseminación de Información
			1.1.3.- Interpretación de Información
		1.2.- Almacenamiento y transferencia de conocimiento	1.2.1.- Almacenar conocimiento
			1.2.2.- Transferencia de conocimiento
		1.3.- Aplicación y uso del conocimiento	1.3.1.- Trabajo en equipo
			1.3.2.- Empowerment
			1.3.3.- Compromiso con el conocimiento
		2.- Productividad Laboral (variable dependiente)	2.1.- Eficiencia
		2.2.- Eficacia	2.2.1.- Cumplimiento de metas al tiempo indicado
		2.3.- Efectividad	2.3.1.- Crecimiento de la productividad en el trabajo
			2.3.2.- Mejora de la calidad de producción

Nota. Elaboración propia del tesista.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación se guía con una metodología donde se optó por utilizar un enfoque cuantitativo con un alcance correlacional y un diseño no experimental, ya que, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), se recolectaron y analizaron datos en un periodo de tiempo determinado. Dicho de otra manera, los objetos de investigación fueron observados en su contexto natural para ser analizados en un solo momento, con la finalidad de hacer deducciones sobre la variable satisfacción.

3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

Esta tesis se llevó a cabo en el municipio del distrito de San Miguel del departamento de Puno, ubicada en la provincia de San Román. Limita al este con la provincia de Huancané y el distrito de Caracoto, y al norte con las provincias de Lampa y Azángaro, al sureste y oeste se encuentra con el distrito de Juliaca. San Miguel es el quinto distrito de la provincia de San Román, creado el 27 de julio de 2016 y promulgado por el presidente de la República, Ollanta Humala Tasso, mediante la Ley N° 30492, que establece la creación del nuevo distrito de San Miguel (El Peruano, 2016).

Según el INEI (2018), allí viven 62.463 personas, 31.677 mujeres y 30.786 hombres. Su superficie es de 122 km², con una altitud de 3,842 m.s.n.m, y su densidad poblacional es de 511.99 hab/km². El lugar de estudio es el municipio del distrito de San Miguel, debido a que se trata de una municipalidad reciente en la que aún no se han realizado estudios sobre el tema. Por ello, se elaborará esta investigación, la cual contribuirá significativamente a la organización, permitiéndome conocer la correlación entre la productividad de los empleados del municipio de San Miguel y la gestión del conocimiento.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Tomando como referencia a Hernández et al. (2014), quienes definen que la población es un conjunto de elementos, objetos, personas o informes que coinciden en determinaciones explícitas. La presente tesis cuenta con la siguiente población:

Definimos que la municipalidad distrital de San Miguel es la población, su tamaño consta de 110 servidores públicos de la municipalidad, el marco muestral comprende de:

- La Alcaldía y La Gerencia Municipal
- La Oficina de Asesoría Jurídica
- La Gerencia de Comunicaciones y Atención al Usuario
- La Gerencia de Administración y Finanzas
- La Gerencia de Desarrollo Ambiental y Servicios Públicos
- La Gerencia de Desarrollo Urbano
- La Gerencia de Desarrollo de Infraestructura
- La Gerencia de Desarrollo Social
- La Gerencia de Desarrollo Económico Local
- La Gerencia de Planeamiento
- La Presupuesto e Inversiones,
- La Gerencia de Administración Tributaria.

Tamayo (2010) señala que en función del total de la población se determinara la muestra, tomando en cuenta los aspectos particulares de esta. Dicha muestra debe contrastar con la población a estudiar. Para esta esta tesis empleamos un muestreo aleatorio simple, en el que cada muestra potencial del tamaño elegido tiene las mismas posibilidades de ser elegida. Según la fórmula aplicada, se determinó que el total de servidores públicos a encuestar será de 43.

$$n_{\alpha} = \frac{NZ^2 \left(1 - \frac{\alpha}{2}\right) P(1 - P)}{(N - 1)e^2 + Z^2 * 1 - \alpha * P(1 - P)}$$

- | | | |
|--------------------------|-------------|-----|
| • Tamaño de la población | N | 110 |
| • Nivel de confianza | 1- α | 95% |
| • Nivel de significancia | α | 5% |

- Probabilidad de ocurrencia p 50,00%
- Probabilidad de no ocurrencia q 50,00%
- Error de estimación e 5%

i) Tamaño inicial

$$n\alpha = \frac{110 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(110 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n\alpha = 85.69$$

$$n\alpha = 86$$

ii) Condición

$$N > n\alpha (n\alpha - 1) \quad 110 > 86 (86 - 1) \quad 110 > 7310 \text{ (Falso)}$$

iii) Tamaño adecuado

$$n = \frac{86}{1 + \frac{86}{110}}$$

$$n = 42.52 = 43$$

3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

García (1993) nos indica que la encuesta es una técnica de investigación donde el proceso que usa, es el conjunto de métodos sistematizados mediante el cual se recopilan y examinan datos de una muestra que tenga representatividad de la población, su propósito es interpretar diversas características. El instrumento de recolección de datos consistió en dos cuestionarios. En esta tesis se utilizó el método de encuesta porque facilitó demostrar que la gestión del conocimiento y la productividad laboral están relacionadas

3.4.1 Técnica

Se aplicaron dos encuestas modificadas que satisfacen el parámetro de confiabilidad y validez. La primera, centrada en la Gestión del Conocimiento, contiene 37 ítems que evalúan sus tres dimensiones. La segunda, enfocada en la Productividad Laboral, incluye 20 preguntas que abarcan sus tres dimensiones. Ambas encuestas tienen como objetivo recopilar las opiniones de los funcionarios sobre la productividad laboral y la gestión del conocimiento en el municipio.

3.4.2 Instrumento

Estos cuestionarios incluyen interrogantes con escalas Likert de evaluación. En otras palabras, en cada afirmación se pide al individuo que manifieste su respuesta seleccionando según categoría de escala entre uno de los cinco puntos. A cada punto se le asigna un valor numérico (Hernández et al., 2014).

Respecto a los instrumentos tenemos que considerar que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (Hernández et al., 2014). Así mismo, extendiendo la idea, encontramos a Hurtado J. (2000), quien señala que “la confiabilidad se refiere a la exactitud de la medición” (p. 439), entendiendo también que “representa la influencia del azar en la medida; es decir, es el grado en el que las mediciones están libres de la desviación producida por los errores causales” (Palella & Martins, p. 176).

3.4.3 Confiabilidad del Instrumento

Tabla 2

Métrica de confiabilidad de la variable gestión del conocimiento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	37

Nota. Grado coeficiente del alfa de Cronbach determinado en software.

En cuanto a la variable gestión del conocimiento, la Tabla 2 demuestra la confiabilidad del instrumento, da un resultado de 0,936 (93,6%) para un total de 37 ítems, es decir, presenta una coherencia interna destacada y de alta calidad, cuenta con fiabilidad óptima para ejecutarlo.

Tabla 3

Métrica de confiabilidad de la variable productividad laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	20

Nota. Grado coeficiente del alfa de Cronbach determinado en software.

En cuanto a la variable Productividad Laboral, la Tabla 3 demuestra la confiabilidad del instrumento, da un resultado de 0,907 (90,7%) para un total de 20 ítems, esto implica que el instrumento demuestra coherencia y una fiabilidad óptima alta para su aplicación.

3.4.4 Validez del instrumento

El nivel de validez en el que se mide la variable es el instrumento, por lo tanto, para asegurar la validez del instrumento se decidió que tres expertos lo validaran. Fue entregado a una terna de investigadores y profesionales con títulos de doctorado y maestría. Además esta terna de expertos garantizaron una evaluación imparcial, confirmando que los instrumentos fueran confiables y efectivos. Esto permitió realizar en la municipalidad distrital de San Miguel 2022 un estudio preciso de la relación entre la variable productividad laboral y la variable gestión del conocimiento (Hernández et al., 2014).

Tabla 4

Validación de los instrumentos por la terna de expertos

Terna de expertos	Resultado
Dr. Octavio Condori Mamani	Aplicable
Mg. Solanyela Naomi Medina choque	Aplicable
Dr. José Humberto Ticona Paucar	Aplicable

Nota. Elaboración propia del tesista.

3.5 ANÁLISIS DE DATOS

Una vez recopilados los datos, es imprescindible estructurarlos y clasificarlos correctamente para realizar un análisis de la información eficaz. Para lograrlo, se consideró lo siguiente:

Los datos de los resultados que obtuvimos a través del cuestionario se vaciaron en una hoja de cálculo en el software MS Excel de la suite Office 2016.

Luego de que se almacenara correctamente la información en una hoja de cálculo, se realizó un análisis estadístico inferencial haciendo uso del software estadístico (Statistical Package for the Social Sciences IBM SPSS 24.0) que es una herramienta de uso frecuente en la investigación científica y en múltiples áreas para el procesamiento y análisis de datos estadísticos, y así comprobar la hipótesis planteada respecto a la relación entre ambas variables.

Puesto que el tamaño de mi muestra es menor que cincuenta, se realizó primero la prueba de distribución normal de Shapiro-Wilk. Luego, los datos resultaron ser no paramétricos,

entonces se realizó el análisis inferencial en respuesta a los objetivos planteados en esta tesis. Para realizar el estudio de correlación se utilizó el coeficiente Rho de Spearman porque, en otras palabras, no siguen una distribución normal. Para examinar los hallazgos se utilizaron las tablas generadas por el software SPSS.

La fórmula del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, es la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

Para interpretar los resultados obtenidos de la prueba de correlación de rangos de Spearman, se consideró lo que señala Anderson (1999), citado por Mondragón (2014): “el coeficiente de correlación de rangos de Spearman puede puntuar desde -1.0 hasta +1.0” (p. 100). Los rangos especificados en la siguiente tabla se utilizarán para evaluar las correlaciones que se muestran.

Tabla 5

Rangos destinados a evaluar el coeficiente de correlación de Spearman en ambas variables

Correlación	Rangos
Positiva perfecta	+0,91 / +1,00
Positiva muy fuerte	+0,76 / +0,90
Positiva considerable	+0,51 / +0,75
Positiva media	+0,11 / +0,50
Positiva débil	+0,01 / +0,10
No existe correlación	0,00
Negativa débil	-0,01 / -0,10
Negativa media	-0,11 / -0,50
Negativa considerable	-0,51 / -0,75
Negativa muy fuerte	-0,76 / -0,90
Negativa perfecta	-0,91 / -1,00

Nota. Mondragón M. (2014)

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Resultados inferenciales

Este apartado representa la exposición de logros obtenidos en la investigación, donde se presenta de manera detallada y estructurada los resultados obtenidos a lo largo del estudio y el proceso de recolección de datos.

4.1.2 Prueba de coeficiente de correlación

Spearman (1904) nos indica que el coeficiente de correlación se fundamenta en los rangos o el orden de los datos en lugar de sus valores específicos. Esto lo convierte en una herramienta particularmente útil cuando se trabaja con información basada en rangos o cuando los datos presentan distribuciones no normales, este coeficiente varía entre -1 y +1. Entonces, bajo este concepto se realizó la prueba de coeficiente de correlación a la variable gestión del conocimiento con respecto a la variable productividad laboral, según la hipótesis específica planteada, para determinar la relación existente entre ambas variables.

4.1.3 Prueba de hipótesis general

Objetivo general: “Identificar la relación entre la gestión del conocimiento y la productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022”

Tabla 6

Prueba de normalidad del objetivo general

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable independiente gestión del conocimiento	.936	43	.019
Variable dependiente productividad laboral	.950	43	.060

Nota. Elaboración Propia del tesista utilizando el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (IBM SPSS 24.0)

Siendo que $p = 0.019 < 0.05$, implica que los datos son no paramétricos, no siguen una distribución normal, por lo tanto, se debe usar Rho de Sperman.

En la prueba de hipótesis general se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Sperman entre la variable independiente gestión del conocimiento y la variable dependiente productividad laboral para determinar el vínculo entre la primera y la segunda variable.

H_a= Es significativa la relación que existe entre la variable independiente gestión del conocimiento y la variable productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022

H₀= No existe significancia entre la variable dependiente gestión del conocimiento y la variable productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022

Significancia está establecida en: 0,05

Parámetros usados:

Para rechazar la H₀ diremos que 0,05 es menor que la Significancia bilateral

Para rechazar la H_a diremos que 0.05 es mayor que la significancia bilateral

Tabla 7

Prueba de correlación entre la variable gestión del conocimiento y la variable productividad laboral

			Variable gestión del conocimiento	Variable productividad laboral
Prueba de correlación	Variable independiente	Coeficiente de correlación	1,000	+,749
rho de spearman	gestión del conocimiento	Significancia bilateral	.	<,001
		N	43	43
	Variable dependiente	Coeficiente de correlación	+,749	1,000

productividad	Significancia bilateral	<,001	
laboral	N	43	43

Nota. Elaboración Propia del tesista utilizando el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (IBM SPSS 24.0)

Los resultados de la prueba de correlación entre las variables de productividad laboral y gestión del conocimiento se muestran en la Tabla 6 e indican que la significancia bilateral es de 0,004, está por debajo del nivel de significancia de 0,05. Como resultado, aceptamos la H_a y rechazamos la H_0 , confirmando la existencia de la correlación entre las dos variables. De acuerdo a los rangos pretendidos, existe una correlación positiva significativa entre la variable independiente gestión del conocimiento y la variable dependiente productividad laboral de los servidores públicos en el municipio distrital de San Miguel en el año 2022, como lo indica el coeficiente de relación Rho de Spearman, el cual nos muestra un valor de +0,749. Las pruebas estadísticas confirman la existencia positiva considerable en la correlación, esto significa que a medida que mejora la gestión del conocimiento en la entidad, también tiende a aumentar la productividad laboral.

4.1.4 Prueba de hipótesis específica 1

Objetivo específico 1: “Determinar la relación entre la dimensión creación de conocimiento y la productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022”

Tabla 8

Prueba de normalidad del objetivo específico 1

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1 creación del conocimiento de la variable independiente gestión del conocimiento	.891	43	<.001
Variable dependiente productividad laboral	.950	43	.060

Nota. Elaboración Propia del tesista utilizando el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (IBM SPSS 24.0)

Siendo que $p = 0.001 < 0.05$, implica que los datos son no paramétricos, no siguen una distribución normal, por lo tanto, se debe usar Rho de Spearman.

Utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman en la dimensión creación de conocimiento de la variable independiente gestión del conocimiento con respecto a la variable dependiente productividad laboral, se realizó la prueba de hipótesis específica 1 para determinar la relación entre la primera dimensión y la segunda variable.

H_a = Es significativa la relación que existe entre la dimensión creación del conocimiento y la variable productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022

H_0 = No existe significancia entre la dimensión creación del conocimiento y la variable productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022

Significancia está establecida en: 0,05

Parámetros usados:

Para rechazar la H_0 diremos que 0,05 es menor que la Significancia bilateral

Para rechazar la H_a diremos que 0.05 es mayor que la significancia bilateral

Tabla 9

Prueba de correlación entre la dimensión creación del conocimiento de la variable y la variable productividad laboral

		Dimensión creación del conocimiento	Variable productividad laboral
Prueba de correlación rho spearman	de Dimensión de creación del conocimiento	Coeficiente de correlación	de 1,000 +,752
		Significancia bilateral	. <,001
		N	43 43

Variable	Coeficiente de	+ ,752	1,000
productividad	correlación		
laboral	Significancia	<,001	.
	bilateral		
	N	43	43

Nota. Elaboración Propia del tesista utilizando el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (IBM SPSS 24.0)

Los resultados de la prueba de correlación entre la dimensión creación de conocimiento de la variable gestión del conocimiento respecto la variable productividad laboral se dan a conocer en la Tabla 7, donde la significancia bilateral es de 0,001, está por debajo del nivel de la significancia que es 0,05. Como resultado, aceptamos la hipótesis alternativa H_a y rechazamos la hipótesis nula H_0 , confirmando la existencia de la correlación entre la dimensión y la variable. De manera similar, el coeficiente de relación Rho de Spearman arroja un valor de +0,752, lo que indica una correlación positiva significativa basada en los rangos previstos. Pruebas estadísticas verifican la existencia positiva significativa y sustancial de la correlación entre la variable productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022.

4.1.5 Prueba de hipótesis específica 2

Objetivo específico 2: “Determinar la relación entre la dimensión almacenamiento y transferencia de conocimiento y la productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022”

Tabla 10

Prueba de normalidad del objetivo específico 2

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 2 almacenamiento y transferencia del conocimiento de la variable independiente gestión del conocimiento	.886	43	<.001

Variable dependiente productividad laboral	.950	43	.060
---	------	----	------

Nota. Elaboración Propia del tesista utilizando el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (IBM SPSS 24.0)

Siendo que $p = 0.001 < 0.05$, implica que los datos son no paramétricos, no siguen una distribución normal, por lo tanto, se debe usar Rho de Sperman.

Utilizando el coeficiente de correlación de Rho se Sperman en la dimensión almacenamiento y transferencia de conocimiento de la variable independiente gestión del conocimiento con respecto a la variable dependiente, se realizó la prueba de hipótesis específica 2 para determinar la relación entre la segunda dimensión y la segunda variable productividad del trabajo.

H_a= Es significativa la relación que existe entre la dimensión almacenamiento y transferencia del conocimiento y la variable productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022

H₀= No existe significancia entre la dimensión almacenamiento y transferencia del conocimiento y la variable productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022

La significancia se estableció en: 0,05

Parámetros usados:

Para rechazar la H₀ diremos que 0,05 es menor que la Significancia bilateral

Para rechazar la H_a diremos que 0.05 es mayor que la significancia bilateral

Tabla 11

Prueba de correlación entre la dimensión almacenamiento y transferencia del conocimiento de la variable independiente gestión del conocimiento y la variable dependiente productividad laboral

			Dimensión almacenamiento y la transferencia del conocimiento	Variable productividad laboral
Prueba de correlación de rho de spearman	Dimensión almacenamiento y transferencia del conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	+ ,618
		Significanci a bilateral	.	<,001
		N	43	43
		Variable productividad laboral	Coeficiente de correlación	+ ,618
		Significanci a bilateral	<,001	.
		N	43	43

Nota. Elaboración Propia del tesista utilizando el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (IBM SPSS 24.0)

Los resultados de la prueba de correlación entre la dimensión almacenamiento y transferencia del conocimiento de la variable gestión del conocimiento y la variable productividad laboral, se presentan en la Tabla 8 donde la significancia bilateral es de 0,001 y está por debajo de la significancia que fue establecida en 0,05. Por consiguiente, se acepta la existencia de la relación entre la dimensión y variable, y aceptamos la H_a y se rechaza la H_0 . De igual forma, el coeficiente de relación Rho de Spearman nos muestra un valor de +0,618, lo que indica según los rangos destinados, una correlación positiva considerable, disponiendo de pruebas estadísticas para confirmar la existencia significativa y positiva considerable en la correlación entre la dimensión almacenamiento y transferencia del conocimiento y la variable la productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022.

4.1.6 Prueba de hipótesis específica 3

Objetivo específico 3: “Determinar la relación entre la dimensión almacenamiento y transferencia de conocimiento y la productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022”

Tabla 12

Prueba de normalidad del objetivo específico 3

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 2 almacenamiento y transferencia del conocimiento de la variable independiente gestión del conocimiento	.946	43	.043
Variable dependiente productividad laboral	.950	43	.060

Nota. Elaboración Propia del tesista utilizando el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (IBM SPSS 24.0)

Siendo que $p = 0.001 < 0.05$, implica que los datos son no paramétricos, no siguen una distribución normal, por lo tanto, se debe usar Rho de Sperman.

Utilizando el coeficiente de correlación de Rho y Sperman sobre la aplicación y uso de la dimensión conocimiento de la variable independiente gestión del conocimiento con respecto a la variable dependiente, se realizó la prueba de hipótesis específica 3 con el objetivo de determinar la relación entre la tercera dimensión y la segunda variable. productividad del trabajo.

H_a= Es significativa la relación que existe entre la dimensión aplicación y uso del conocimiento y la variable productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022

H₀= No existe significancia entre la dimensión aplicación y uso del conocimiento y la variable productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022

La significancia se estableció en: 0,05

Parámetros usados:

Para rechazar la H_0 diremos que 0,05 es menor que la Significancia bilateral

Para rechazar la H_a diremos que 0.05 es mayor que la significancia bilateral

Tabla 13

Prueba de correlación entre la dimensión aplicación y uso del conocimiento de la variable gestión del conocimiento y la variable productividad laboral

	Dimensión aplicación y uso del conocimiento	Variable productividad laboral
Prueba de correlación de rho de spearman	Dimensión aplicación y uso del conocimiento	Coeficiente de correlación Significancia bilateral N
		1,000 . 43
	Variable productividad laboral	Coeficiente de correlación Significancia bilateral N
		+ ,789 <,001 43
		+ ,789 <,001 43

Nota. Elaboración Propia del tesista utilizando el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (IBM SPSS 24.0)

La prueba de correlación nos muestra los resultados de entre la dimensión aplicación y uso del conocimiento de la variable gestión del conocimiento y la variable productividad laboral, se presentan en la Tabla 9 donde se muestra que la significancia bilateral es de 0,001 y esta es inferior a la significancia establecida en 0,05. Por consiguiente, se acepta la existencia de la relación entre la dimensión y variable, y aceptamos la H_a y se rechaza la H_0 . De igual forma, el coeficiente de relación Rho de Spearman nos muestra un valor de +0,789, lo que indica según los rangos destinados, una correlación positiva considerable, disponiendo de

pruebas estadísticas para confirmar la existencia significativa y positiva considerable en la correlación entre la dimensión aplicación y uso del conocimiento y la variable la productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022.

4.2 DISCUSIÓN

Después de obtener los resultados en su totalidad, los comparamos con los diversos estudios de los autores ya mencionados en los antecedentes, los cuales proporcionan el respaldo teórico en la base científica, se buscó dar respuesta al problema planteado sobre la gestión del conocimiento y su relación con la productividad laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de San Miguel – 2022, y tras aplicar el análisis estadístico correspondiente, se presentó la siguiente interpretación. Iniciamos en el ámbito internacional, donde se encuentra coincidencia con la tesis de maestría elaborada por Almendariz (2018), que fue titulada “Gestión del conocimiento en la construcción. Un recurso estratégico de la empresa constructora para ser más competitiva”, quien concluye que es necesario tener una cultura para gestionar el conocimiento, además de adquirir conocimientos de las mejores prácticas, fallos y descuidos, y, en consecuencia, se pueda potenciar el rendimiento laboral, incrementar la calidad y, en última instancia, la productividad.

Con base en el marco teórico y el material referenciado, coincidimos con Tarí y García (2009) quienes afirman que el proceso continuo de creación, el almacenamiento de conocimiento, la transferencia del conocimiento y, finalmente, la aplicación del conocimiento, forman la gestión del conocimiento. Este proceso adecuado pretende generar resultados más favorables que impacten positivamente en las organizaciones e instituciones, especialmente en términos de productividad. En el mismo sentido, se coincide con el autor Chiavenato (2011), quien señala que no sólo se trata de gestionar el conocimiento, sino de garantizar que las personas involucradas en las instituciones pongan énfasis en aumentar la capacidad de aprender y, sobre todo, lograr que estos conocimientos consigan resultados que sean productivos para la organización.

Se discute los resultados obtenidos mi tesis con los resultados que se obtuvo en la tesis titulada “Gestión del conocimiento y su incidencia en el rendimiento laboral de los

trabajadores del Gobierno Regional de Tumbes, Perú, 2022”, puesto que, en ambos casos, tanto en el rendimiento laboral como en la productividad laboral, se observa que la gestión del conocimiento tiene una correlación positiva significativa. Esto significa que una mejor gestión del conocimiento en una entidad pública tiene un impacto positivo en los resultados laborales de los empleados, ya sea en términos de desempeño general (rendimiento) o en términos de producción (productividad). La relación más fuerte se encuentra con la productividad laboral (0.749), lo que sugiere que mejorar la gestión del conocimiento tiene un mayor impacto sobre la capacidad de los empleados para ser productivos en su trabajo, por otro lado, la correlación con rendimiento laboral (0.425) es moderada, lo que implica que la gestión del conocimiento también influye en el rendimiento, pero en menor medida que en la productividad, además las muestras son muy cercanas siendo 46 en dicha tesis y 43 en mi presente tesis.

La gestión del conocimiento y la variable productividad laboral se encuentran significativamente correlacionadas al comparar los resultados obtenidos mediante la correlación Rho de Spearman, con un nivel de significancia del 5%, ya que el resultado obtenido fue de 0.749. López (2021) en su investigación "Gestión del conocimiento y productividad laboral en los trabajadores de una empresa del sector inmobiliario de Lima", la cual se realizó con 91 trabajadores, se observó que el valor del Rho de Spearman fue 0.816 y la significancia 0,000 menor a 0,05. Comparando estos resultados con los que obtuve en la presente tesis, encontramos que tienen ciertas similitudes, lo cual está indicado por una correlación positiva moderada entre las variables ($p = 0.004 < 0.05$). En cuanto a su hipótesis específica 1, el valor del Rho de Spearman fue 0.752 así pues la significancia es 0.00 y es menos que 0.05. Al contrastar estos resultados con los obtenidos en nuestra investigación, encontramos que los datos son coincidentes para dicha dimensión, ya que el valor del Rho de Spearman es 0.752 así pues la significancia 0.003 y es menos que 0.05, así pues, la relación que se muestra es fuerte entre la primera dimensión y la segunda variable. Respecto a la hipótesis específica 2, el valor del Rho de Spearman fue 0.622 y la significancia 0.000 menos que 0.05. Los datos obtenidos en nuestra investigación también son similares, ya que el valor del Rho de Spearman es 0.618 así pues la significancia 0.004 y es menos que 0.05. En resumen, los datos encontrados en nuestra investigación son bastante consistentes con los resultados de la tesis titulada "Gestión del conocimiento y productividad laboral en los trabajadores de una empresa del sector inmobiliario de Lima".

Por otro lado, también encontramos similitudes en los resultados de la tesis de maestría realizada por Vélez (2018) titulada "Gestión del conocimiento y Productividad Laboral según los funcionarios de la Dirección Regional de Salud de Ica, 2018" el coeficiente de correlación obtenido en ese estudio fue de 0.322, lo cual muestra una débil relación pero positiva entre ambas variables, con un valor "p" que es igual a 0.000, y este es menor a 0.01, esto llevo a descartar su hipótesis nula (el cual sostiene que la gestión del conocimiento no está relacionada con la productividad laboral), al tiempo que acepta su hipótesis alternativa (afirma que la gestión del conocimiento está relacionada con la productividad laboral), así pues, concluyeron en 1% el riesgo y de confiabilidad un 99%, la relación existente es positiva y significativa entre ambas variables. Estos datos son similares a los obtenidos en nuestra tesis, ya que el valor del Rho de Spearman es 0.618 y la significancia $0.004 < 0.05$, confirmando que existe una relación significativa y positiva considerable entre la primera y segunda variable. Recalcando que esta investigación se desarrolló en una institución pública. Así también sucede con la relación encontrada entre la primera; segunda; y terca dimensión, y la segunda variable, debido a que en los tres resultados se reporta que si existe una relación positiva y significativa.

Además, observamos ciertas coincidencias existentes, de acuerdo a la tesis doctoral elaborada por Lacu, (2017) "El incremento de la productividad organizacional a través del uso de la gestión del conocimiento. Estudio empírico de las PYME españolas en Brasil", en dicha tesis doctoral se concluyó que, para sostener en las empresas denominadas PYMES la productividad es fundamental, además se debe centrar e identificar dentro de la organización el conocimiento más importante, con el objetivo de fortalecerlo y expandirlo mediante la creación de nuevo conocimiento. Además, se entiende que, el conocimiento debe gestionarse, y es esencial que sea capaz de ser difundido y aplicado de manera adecuada. Este proceso de gestión del conocimiento encuentra un lugar preciso de aplicación en la municipalidad distrital de San Miguel.

CONCLUSIONES

Primera: Se determina que, contrastando la correlación de Rho de Spearman con un nivel de significancia del 5% este arroja un valor de 0.749, por tanto, concluyo en que la gestión del conocimiento está relacionada con la productividad laboral significativamente en la municipalidad distrital de San Miguel 2022. Entonces, para elevar la productividad laboral se debe incrementar la gestión del conocimiento.

Segunda: Se determina que, contrastando la correlación de Rho de Spearman con un nivel de significancia del 5% este arroja un valor de 0.752, por tanto, concluyo en que la creación del conocimiento está relacionada con la productividad laboral significativamente en la municipalidad distrital de San Miguel 2022. Entonces, la fomentación de la creación del conocimiento en la entidad, genera interés en la creación de conocimiento, y por ende incrementara la productividad laboral.

Tercera: Se determina que, al contrastar la correlación de Rho de Spearman con un nivel de 5% de significancia, este arroja un valor de 0.618, por lo tanto, concluyo en que el almacenamiento y la transferencia del conocimiento están relacionados con la productividad laboral en la municipalidad distrital de San Miguel 2022. Entonces, en la entidad mejorará la productividad laboral, si se almacena y fomenta adecuadamente el conocimiento.

Cuarta: Se determina que, al contrastar la correlación de Rho de Spearman con un nivel de 5% de significancia, este arroja un valor de 0.789, por lo tanto, concluyo en que la aplicación y el uso del conocimiento están relacionados significativamente con la productividad laboral en la municipalidad distrital de San Miguel 2022. Entonces, la entidad logrará una mejora en la productividad laboral, si impulsa la aplicación y el uso del conocimiento adecuado entre sus funcionarios.

RECOMENDACIONES

Pongo a consideración del alcalde de la municipalidad distrital de San Miguel lo siguiente:

- La aplicación de un programa que capacite internamente de forma anual y que logre consolidar la gestión del conocimiento dentro de todas las oficinas del municipio como una práctica continua y de una manera articulada, además se debería implementar herramientas de evaluación que permitan monitorear cómo estas estrategias están mejorando la productividad laboral y hacer ajustes si es necesario. Este programa debe fomentar en los funcionarios el interés constante por crear o generar conocimiento, almacenarlo, transferirlo, aplicarlo y hacer uso de la información, habilidades y vivencias obtenidas, con el objetivo principal de elevar gradualmente la productividad laboral.
- Fomentar los beneficios que brinda la correcta gestión del conocimiento, a través de actividades de generación de conocimiento, vinculadas a trabajos en equipo entre diversas áreas, para que en un futuro puedan sugerir nuevas soluciones y/o innovar, dado que hoy la competitividad se evalúa a través del conocimiento y es característica del personal.
- Fomentar las acciones de almacenamiento y transferencia del conocimiento, estableciendo un repositorio digital de acceso fácil para los funcionarios, y de esta manera asegurar la difusión del conocimiento dentro de la institución en beneficio de la productividad de todos sus funcionarios, dado que representan una valiosa fuente de conocimientos que se adquiere año tras año.
- Por último, se recomienda enfocarse en la aplicar y usar el conocimiento, especialmente utilizando el conocimiento adquirido en las mejores prácticas y experiencias, y de esta manera promover un aprendizaje constante que asegure el incremento de la productividad, y de esta manera potenciar la utilización del conocimiento para mejorar la calidad del servicio brindado en el municipio.

REFERENCIAS

- Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). *Gestión del conocimiento y sistemas de gestión del conocimiento: Fundamentos conceptuales y problemas de investigación*. *MIS Quarterly*, 25(1), 107-136. <https://doi.org/10.2307/3250961x>
- Alzamora Moreno, A. R., & Vial Portocarrero, F. J. (2021). *La gestión del conocimiento como mejora de la productividad en las organizaciones*: [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84595/Alzamora_MAR-Vial_PFJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Almendariz Lara, L. A. (2018). *GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA CONSTRUCCIÓN. UN RECURSO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA PARA SER MÁS COMPETITIVA* [Universidad Nacional Autónoma de México]. <https://doi.org/10.2307/3250961x>
- Alles, M. A. (2005). *Desarrollo del talento humano : basado en competencias* (primera ed). Granica. https://doi.org/https://www.bivica.org/files/talento-humano_a.pdf
- Bain, D. (1982). *Productividad: La solución a los problemas de la empresa*. https://doi.org/https://kupdf.net/download/productividad-la-solucion-a-los-problemas-david-bain_59822c02dc0d6028052bb187_pdf
- Barrett, R., & Greene, D. (2019). *Productividad en el sector público: Desafíos y estrategias para la mejora*. *Public Administration Review*, 79(3), 340-352. <https://doi.org/10.1111/puar.13069>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed). <https://doi.org/https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Castillo Torres, G., González Acuña, V. H., Soto Velásquez, M. E., & Guerrero Orbegoz, J. M. (2021). Gestión del conocimiento en la administración pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7555. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.865p.7555
- Chavez Ramírez, E. D., Caballero Cantu, J. J., Anticona Valderrama, D. M., Risco Sernaque, M. V., & Rojas Delgado, L. (2023). Gestión del conocimiento y las TIC en la productividad laboral de funcionarios del sector público del Perú. *Bibliotecas*.

- Anales de investigacion*, 9, 1-10. Recuperado de:
<https://hdl.handle.net/20.500.13067/2899>.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (Novena edi).
https://doi.org/https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- El Peruano (2016). *Normas Legales*.
- García Capcha, G. A. (2018). *El rol de la gestión del conocimiento en el proceso de modernización de la gestión pública peruana (2011-2016)* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP.
<http://doi.org/https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12417>
- García Delgado, D., & De Piero, S. (2002). *Articulación y relación Estado– Organizaciones de la Sociedad Civil: Modelos y prácticas en la Argentina de las reformas de segunda generación*. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales y Centro Nacional Organizaciones de la Comunidad.
- Guisado Gonzáles, M., Vila Alonso, M., & Guisado Tato, M. (2016). Innovación, capacidad productiva, formación en el puesto de trabajo y productividad. *Cuadernos de Gestión*, 16(2), 77–92. <https://doi.org/10.5295/cdg.140513mg>
- Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad total y productividad* (Tercera ed). McGraw Hill.
<https://doi.org/https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edic). <https://doi.org/https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Huanca Quispe, S. (2019). *UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD NIVEL DE CORRELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO POR PARTE DE LOS DIRECTIVOS Y EL DESEMPEÑO DIDÁCTICO DE LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIV* [Universidad Nacional de Puno].
<https://doi.org/http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/12819>
- Hurtado Pantos, P. fortunata J. (2018). *Gestión del conocimiento y el desempeño laboral en trabajadores de la Sede del Gobierno Regional Moquegua, 2017* [Universidad Cesar Vallejo].

- <https://doi.org/https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27452#:~:text=Entr e%20los%20resultados%2C%20se%20encontr%C3%B3,conocimiento%20y%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral>.
- INAP. (n.d.). *Gestión del conocimiento en las administraciones públicas*. Recuperado de <https://www.inap.es/documents/1914346/0/Tema%202%20PLG4.pdf>
- INEI. (2018). *Perú: Perfil Sociodemográfico Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1539/1ibro.pdf
- Instituto Peruano de Economía (IPE). (2023). *Determinantes de las brechas de productividad laboral según regiones en 2012-2022*. Recuperado de https://ipe.org.pe/portal/wp-content/uploads/2023/11/Boletin-IPE-Peru_determinantes-de-las-brechas-de-productividad-laboral-segun-regiones-en-2012-2022.pdf
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2007). *Administración, una perspectiva global y empresarial* (M. Koontz, Harold. Weihrich, Heinz. Cannice (ed.); 14th ed.). McGraw Hill. <https://doi.org/file:///C:/Users/DESTRUCTOR/Documents/Referencias/Koontz.pdf>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración : una perspectiva global y empresarial* (14th ed.). McGraw-Hill. https://doi.org/https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf
- La Torre Padron, M. O., Montoya Villafuerte, C., & Reyes Ascenjo, J. L. (2018). *Gestión del conocimiento en la Escuela Superior de Guerra del Ejército - Escuela de Postgrado - Lima 2017* [Universidad del Pacifico]. <https://doi.org/https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2190>
- Lacu Bringas, M. M. (2017). *El incremento de la productividad Organizacional a través del uso de la Gestión del conocimiento, estudio empírico de las PYME Españolas en Brasil* [Universidad Pontificia Comillas de Madrid]. <https://doi.org/http://hdl.handle.net/11531/23598>
- Lopez Portillo, H. P. (2016). *Gestión y Medición del Conocimiento en Organizaciones Públicas* [Universidad de Guanajuato]. <https://doi.org/http://arxiv.org/abs/1609.02995>
- López Quijano, G. S. (2021). *Gestión del conocimiento y productividad laboral en los trabajadores de una empresa del sector inmobiliario de Lima*. [Universidad Ricardo Palma].

- https://doi.org/https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4227/MARQ-T030_09876761_T%20%20%20L%c3%93PEZ%20QUIJANO%20JULIO%20GONZALO%20SANTIAGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1999). *La organización creadora de conocimiento: Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. 336.
<https://doi.org/https://masteradmon.files.wordpress.com/2013/04/la-organizacic3b3n-creadora-del-conocimiento-pdf.pdf>
- Pérez López, P. G. (2016). *La gestión del conocimiento en el sector público: Una herramienta para la mejora de la productividad y la innovación*. Recuperado de <https://arxiv.org/abs/1609.02995>
- Pérez, M., & Gutiérrez, M. (2008). *Gestión del conocimiento en las organizaciones Fundamentos, metodología y praxis*.
https://doi.org/https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf
- Pérez Rodríguez, Y., & Coutín Domínguez, A. (2005). La gestión del conocimiento : un nuevo enfoque en la gestión empresarial. *Acimed*, 13(6), 74.
<https://doi.org/http://bvs.sld.cu/revistas/aci/%5Cnhttp://scielo.sld.cu/pdf/aci/v13n6/aci040605.pdf>
- Sorribes Colell, E., Rodríguez-Gómez, D., & Barrera-Corominas, A. (2023). Gestión de la calidad y del conocimiento en la formación profesional en Europa. *Cuadernos de Investigación Educativa*.
- Spearman, C. (1904). *The proof and measurement of association between two things*. *The American Journal of Psychology*, 15(1), 72-101.
- Stonner, J. A., & Freeman, R. E. (1994). *Administración: Teoría, proceso y práctica*. Prentice Hall.
- Tamayo, M. (2002). *El proceso de la Investigación Científica: incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. 17.
https://doi.org/https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf
- Tarí Guilló, J. J., & García-Fernández, M. (2009, July). *Dimensiones de la Gestión del conocimiento y de la Gestión de la calidad: una revisión de la literatura*. 15, 1135–2523.
<https://doi.org/https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252312601051>

- Vélez Cervantes, R. M. (2018). *Gestión del conocimiento y productividad laboral según los funcionarios de la Dirección Regional de Salud de Ica, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://doi.org/http://hdl.handle.net/20.500.12692/29440>
- Waldo, D. (1948). *The administrative state: A study of the political theory of American public administration*. Ronald Press.
- Walpole, R. E., Myers, R. H., Myers, S. L., & Ye, K. (2012). *Probability and statistics for engineers and scientists* (9th ed.). Pearson y Sperman.
- Weber, M. (1922). *Economy and society: An outline of interpretive sociology* (G. Roth & C. Wittich, Eds. & Trans.). University of California Press. (Publicado originalmente en alemán).
- Yucra Quispe, L. F. (2017). *El empowerment y la productividad en el area de ventas de la empresa grupo FER.CON.S.A.C. de la ciudad de Juliaca, año 2017* [Universidad Nacional del Altiplano]. <https://doi.org/http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6923?show=full>

ANEXOS

Anexo 1

Encuesta de Gestión del Conocimiento

ENCUESTA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Instrucciones:

Estimado participante, el presente cuestionario es anónimo y tiene como propósito de recopilar información respecto a la gestión del conocimiento en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Se le agradece leer atentamente cada pregunta que aparece a continuación para que evalúe y marque una de las opciones que corresponda a la alternativa, según la siguiente escala de valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1. En el Municipio se recaba, regularme, información de los trabajadores.					
2. En el Municipio se recaba, regularme, información de los usuarios.					
3. El Municipio realiza informes gubernamentales.					
4. Los archivos y bases de datos del Municipio, proporcionan la información necesaria para la realización del trabajo.					
5. En el Municipio se comparte información formal, frecuentemente y sin trabas.					
6. En el Municipio se comparte información informal, frecuentemente y sin trabas.					
7. El Municipio elabora periódicamente informes que distribuye a los servidores públicos donde se informa de los avances producidos en los mismos.					
8. Los sistemas de información facilitan que los individuos compartan información.					
9. Los gerentes de cada área, normalmente, están de acuerdo en cómo la nueva información afecta al Municipio					
10. Los servidores públicos tienen una comprensión común de los temas del área en la que trabajan					

11. El Municipio es capaz de desechar la información obsoleta y buscar nuevas alternativas.					
12. Existe algún tipo de ordenamiento laboral o protocolo para realizar las funciones del Municipio.					
13. Los servidores públicos tienden a acaparar el conocimiento como fuente de poder y se resisten a compartirlo con otros empleados.					
14. La rotación de personal no supone una pérdida de conocimiento o habilidades importantes para la institución.					
15. En el Municipio, existen procedimientos para recoger las propuestas de los servidores públicos y agregarlas como capital estructural a la entidad.					
16. El Municipio cuenta con bases de datos para almacenar las experiencias y conocimientos, que son utilizadas posteriormente.					
17. El Municipio dispone de mecanismos formales que garantizan que las mejores prácticas sean compartidas					
18. En el Municipio existen procedimientos para distribuir las propuestas de los servidores públicos, una vez evaluadas.					
19. Se puede acceder a las bases de datos y documentos del Municipio a través de algún tipo de red informática.					
20. El conocimiento se encuentra disperso en el Municipio					
21. Los gerentes promueven el trabajo en equipo					
22. Los equipos y/o grupos de trabajo interfuncionales son utilizados con frecuencia.					
23. El Municipio normalmente resuelve problemas mediante el trabajo en equipo.					
24. Los equipos proponen soluciones innovadoras mediante el diálogo, a cuestiones que afectan a todo el Municipio.					
25. El Municipio adopta las recomendaciones de los grupos.					
26. Se realizan periódicamente reuniones donde se informa a todos los servidores públicos de las novedades que ha habido en el Municipio.					
27. Los servidores públicos del Municipio ayudan a redefinir la estrategia de la entidad.					
28. Los servidores públicos controlan y son responsables de su trabajo					

29. La autonomía de los servidores públicos en la toma de decisiones ha aumentado.					
30. Las sugerencias de los servidores públicos han aumentado.					
31. Se establecen alianzas y redes externas con otras entidades para fomentar el conocimiento.					
32. Se establecen convenios de cooperación con universidades o centros tecnológicos para fomentar el conocimiento.					
33. Es frecuente que las sugerencias aportadas por los usuarios se incorporen al servicio brindado por la entidad.					
34. Existen mecanismos o herramientas para potenciar el conocimiento en la entidad.					
35. Los gerentes brindan suficiente instrucción y guía a los servidores públicos para lograr sus objetivos.					
36. Se ofrecen oportunidades reales para mejorar habilidades y conocimientos de los miembros pertenecientes a la entidad.					
37. Las bases de datos, en caso de que existan, son actualizadas de forma continua.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Encuesta de Productividad Laboral

ENCUESTA DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Instrucciones:

Estimado participante, el presente cuestionario es anónimo y tiene como propósito de recopilar información respecto a la gestión del conocimiento en la Municipalidad Distrital de San Miguel. Se le agradece leer atentamente cada pregunta que aparece a continuación y marcar la alternativa correspondiente, según la siguiente escala de valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1. Se hace un uso racionalizado de los recursos durante el trabajo realizado en su área.					

2. Los procedimientos que la entidad ha implementado están normados para su óptimo cumplimiento.					
3. Se generan errores y/o pérdida de documentos en el desarrollo de las actividades laborales.					
4. El personal, recurso humano, encargado de las tareas es suficiente, lo que garantiza la productividad.					
5. La entidad proporciona los equipos y elementos adecuados para el desempeño de las funciones del personal.					
6. La infraestructura de la entidad limita las actividades laborales del personal, pues los espacios son reducidos.					
7. La entidad conoce el tiempo empleado por colaborador en sus actividades laborales precisas.					
8. La ubicación de los equipos y mobiliario que utilizan los colaboradores está en el lugar adecuado en su zona de trabajo					
9. La entidad supervisa los métodos de trabajo que se emplean, para simplificarlos con un mejor método.					
10. Los colaboradores de la entidad cumplen las metas establecidas en los tiempos planificados.					
11. El tiempo establecido para el cumplimiento de tareas es adecuado por las condiciones ambientales favorables.					
12. En la entidad los servidores públicos realizan su trabajo con rapidez y precisión.					
13. El desempeño que tiene cada servidor público es efectivo, lo que afecta positivamente el crecimiento de la productividad.					
14. Los índices de atención se incrementan por la calidad de servicio brindado.					
15. La entidad incrementa su productividad por la calidad de los trabajadores, y que reciben capacitación constante.					
16. La seguridad laboral está garantizada en la entidad por lo que la productividad está en crecimiento.					
17. La producción ha mejorado por el buen diseño de la infraestructura.					
18. La calidad de la producción está garantizada en la entidad por el buen control de cada uno de sus procesos de parte de los colaboradores.					

19. El personal se involucra en los procesos operativos para aportar recomendaciones hacia la calidad de la producción.					
20. La producción se evalúa en periodos cortos para comparar la calidad de servicio y generar mejoras inmediatas.					

GRACIAS POR SU COLABORACION

Anexo 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA:

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL – 2022					
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y la productividad laboral de los servidores públicos de la Municipalidad ¿Distrital de San Miguel – 2022?	Identificar la relación entre la gestión del conocimiento y la productividad laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de San Miguel – 2022	Existe relación entre la gestión del conocimiento y la productividad laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de San Miguel – 2022	Gestión del conocimiento (variable independiente)	Creación de conocimiento	-Adquisición de información -Diseminación de información -Interpretación compartida
				Almacenamiento y Transferencia del conocimiento	-Almacenar conocimiento -Transferencia de conocimiento
				Aplicación y uso del conocimiento	-Trabajo en equipo -Empowerment -Compromiso con

PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICOS			el conocimiento
<p>- ¿Cuál es la relación entre la dimensión creación de conocimiento y la productividad laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de San ¿Miguel – 2022?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la dimensión almacenamiento y transferencia de conocimiento y la productividad laboral de los servidores públicos de la Municipalidad ¿Distrital de San Miguel – 2022?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la dimensión aplicación y uso de conocimiento y la</p>	<p>- Determinar la relación entre la dimensión creación de conocimiento y la productividad laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de San Miguel – 2022.</p> <p>- Determinar la relación entre la dimensión almacenamiento y transferencia de conocimiento y la productividad laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de San Miguel – 2022.</p>	<p>-Existe relación entre la dimensión creación de conocimiento y la productividad laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de San Miguel – 2022.</p> <p>-Existe relación entre la dimensión almacenamiento y transferencia de conocimiento y la productividad laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de San Miguel – 2022.</p>	<p>Productividad Laboral (variable dependiente)</p>	Eficiencia	-Recursos utilizados para la realización del trabajo
				Eficacia	-Cumplimiento de metas al tiempo indicado

<p>productividad laboral de los servidores públicos de la - ¿Municipalidad Distrital de San Miguel – 2022?</p>	<p>- Determinar la relación entre la dimensión aplicación y uso de conocimiento y la productividad laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de San Miguel – 2022.</p>	<p>-Existe relación entre la dimensión aplicación y uso de conocimiento y la productividad laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de San Miguel – 2022.</p>			
				<p>Efectividad</p>	<p>-Crecimiento de la productividad en el trabajo -Mejora de la calidad de producción</p>

ANEXO 3

Ficha N° 1 de Validez de instrumento por un juez experto

Anexo 4: Ficha de validación del instrumento
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
ESCUELA PROFESIONAL DE
GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL - 2022

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO : JOSE HUMBERTO TROVA PAVAR
- 1.2. ESPECIALIDAD : CONTADOR PÚBLICO
- 1.3. CARGO ACTUAL : DOCENTE - UNAJ
- 1.4. GRADO ACADÉMICO : MAGISTER

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

ASPECTOS	CRITERIOS A EVALUAR	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
		5	4	3	2	1	
ESPECÍFICOS	1. Claridad en la redacción	X					
	2. Coherencia interna		X				
	3. Inducción a la respuesta (sesgo)		X				
	4. Lenguaje adecuado con el nivel del informante		X				
	5. Mide lo que pretende	X					
GENERALES	6. El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder	X					
	7. Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X					
	8. Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X					
	9. El número de ítems es suficiente para recoger la información	X					
	10. Los ítems se deduce de los indicadores	X					
SUB TOTAL		35	12	0	0	0	
TOTAL							

Coefficiente de valorización porcentual, C = $\frac{47}{50} \times 100\% = 94\%$

III. RECOMENDACIONES

50

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
- b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)



Lugar y fecha: JULIACA, 09/10/22

Sello y firma del experto

Anexo 4: Ficha de validación del instrumento
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
ESCUELA PROFESIONAL DE
GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL - 2022

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO : SOLANYELA NAOMY MEDINA CHORQUE
 1.2. ESPECIALIDAD : PLANIFICADORA Y GESTORA AMBIENT
 1.3. CARGO ACTUAL : DOCENTE UNAJ
 1.4. GRADO ACADÉMICO : MAGISTER

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

ASPECTOS	CRITERIOS A EVALUAR	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
		5	4	3	2	1	
ESPECÍFICOS	1. Claridad en la redacción	X					
	2. Coherencia interna	X					
	3. Inducción a la respuesta (sesgo)		X				
	4. Lenguaje adecuado con el nivel del informante	X					
	5. Mide lo que pretende	X					
GENERALES	6. El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder	X					
	7. Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X					
	8. Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial		X				
	9. El número de ítems es suficiente para recoger la información		X				
	10. Los ítems se deduce de los indicadores	X					
SUB TOTAL		35	12	0	0	0	
TOTAL							

Coefficiente de valorización porcentual, C = $\frac{47}{50} \cdot 100\% = 94\%$

III. RECOMENDACIONES

INCREMENTAR EL NÚMERO DE ÍTEMES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
 b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)



Lugar y fecha: JULIACA, 10/10/22

[Handwritten Signature]
 Seló y firma del experto

Ficha N° 3 de Validez de instrumento por un juez experto

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MIGUEL - 2022

FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE

DATOS: JUICIO DE EXPERTO

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO : Octavio Condon Maman
 1.2. ESPECIALIDAD : Ingeniero Economista
 1.3. CARGO ACTUAL : Docente
 1.4. GRADO ACADÉMICO : Doctor

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

ASPECTOS	CRITERIOS A EVALUAR	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
		Excelente 5	Muy Buena 4	Buena 3	Regular 2	Deficiente 1	
ESPECÍFICOS	1. Claridad en la redacción		X				
	2. Coherencia interna		X				
	3. Inducción a la respuesta (sesgo)		X				
	4. Lenguaje adecuado con el nivel del informante		X				
	5. Mide lo que pretende		X				
GENERALES	6. El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder		X				
	7. Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación		X				
	8. Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial		X				
	9. El número de ítems es suficiente para recoger la información		X				
	10. Los ítems se deduce de los indicadores		X				
SUB TOTAL		0	40	0	0	0	
TOTAL							

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \frac{40}{50} (100\%) = 80\%$

III. RECOMENDACIONES

Continuar

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C \geq 75% = 0.75)
 b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

ICMSE CUMPLIDO
 Ing. Economista
 Reg. CIP N° 38888

Lugar y fecha: Juliaca 25-11-2022

Sello y firma del experto

ENCUESTA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

ANEXO 4

Galería fotográfica de trabajo de campo



Foto tomada antes de ingresar a la municipalidad a encuestar a los servidores públicos



Foto tomada en mesa de partes de la entidad



Fotos tomadas encuestando los servidores públicos

ANEXO 5

Base de datos Excel

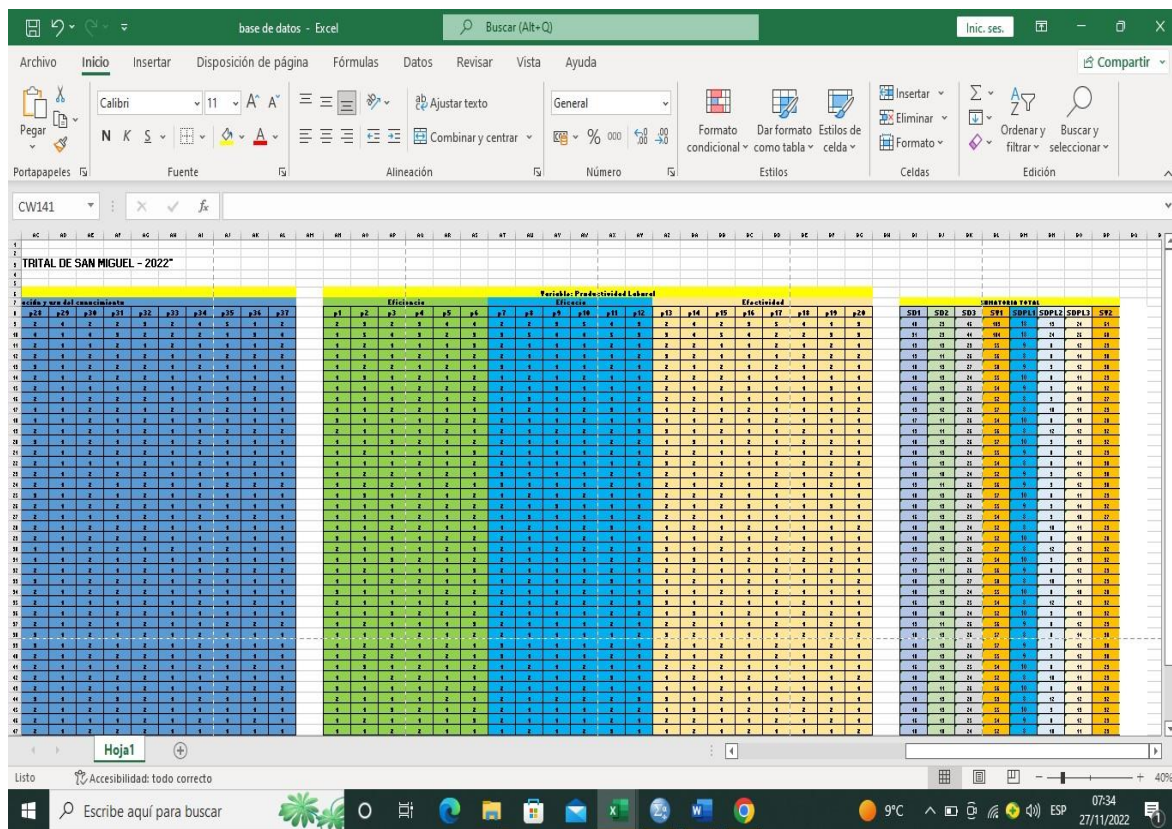
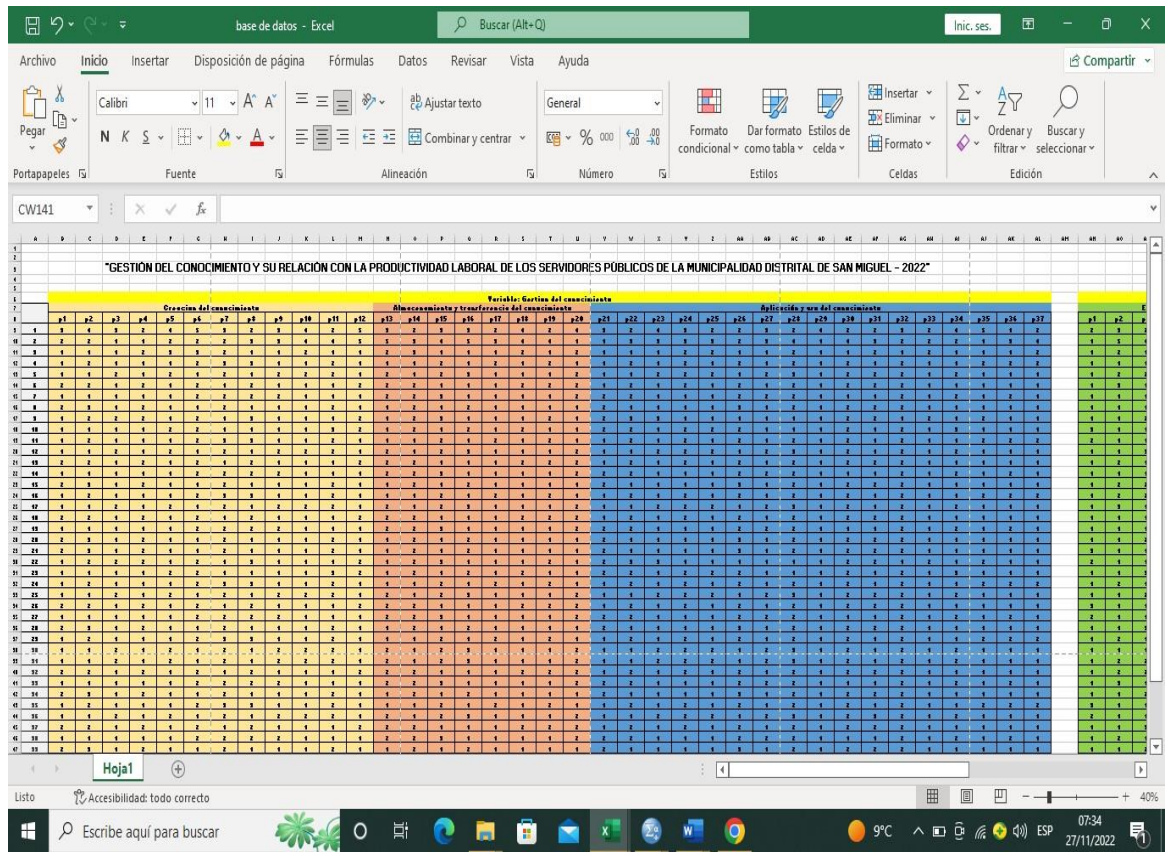


Foto captura de la base de datos de Excel

ANEXO 6

Base de Datos SPSS

BASE DE DATOS SPSS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos (Modo de prueba)

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 8 de 8 variables

	CC	AYTC	AYUC	V1GC	EFICIE NCIA	EFICA CIA	EFECTI VIDAD	V2PL	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
1	33	31	48	102	20	18	20	58										
2	37	22	41	100	22	22	29	54										
3	38	25	49	102	20	20	27	57										
4	25	25	53	103	21	19	23	55										
5	24	14	37	75	11	12	22	50										
6	23	23	36	82	15	16	21	52										
7	56	50	60	156	29	29	35	67										
8	36	37	70	141	23	26	33	73										
9	28	31	38	84	22	14	22	58										
10	37	27	65	129	22	18	25	65										
11	39	30	51	120	17	10	24	51										
12	26	24	27	77	8	10	14	32										
13	39	24	50	113	18	14	22	54										
14	45	25	62	125	19	18	30	67										
15	39	23	45	113	21	21	31	52										
16	24	14	37	75	11	12	22	45										
17	23	23	36	82	15	16	21	52										
18	35	24	84	156	29	29	35	67										
19	36	33	70	141	23	26	33	71										
20	28	18	55	108	22	14	22	58										
21	39	24	40	113	18	14	22	54										
22	45	25	62	123	19	18	30	67										
23	39	27	45	110	21	21	31	53										
24	24	14	37	97	11	12	22	47										
25	23	23	36	82	15	16	21	52										
26	26	24	27	77	23	26	33	51										
27	39	24	50	113	22	14	22	58										
28	37	25	62	132	18	14	22	54										
29	39	28	66	133	19	18	30	63										

Visión general **Vista de datos** Vista de variables 29 días restantes en Prueba de versión completa [Actualizar aquí](#)

BASE DE DATOS SPSS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos (Modo de prueba)

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 8 de 8 variables

	CC	AYTC	AYUC	V1GC	EFICIE NCIA	EFICA CIA	EFECTI VIDAD	V2PL	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
19	36	33	70	141	23	26	33	71										
20	28	18	55	108	22	14	22	58										
21	39	24	40	113	18	14	22	54										
22	45	25	62	123	19	18	30	67										
23	39	27	45	110	21	21	31	53										
24	24	14	37	97	11	12	22	47										
25	23	23	36	82	15	16	21	52										
26	26	24	27	77	23	26	33	51										
27	39	24	50	113	22	14	22	58										
28	37	25	62	132	18	14	22	54										
29	39	28	66	133	19	18	30	63										
30	24	14	37	85	21	21	31	53										
31	23	23	36	83	11	12	22	51										
32	45	24	65	135	15	16	21	52										
33	36	35	70	123	20	18	20	58										
34	28	18	51	113	22	22	29	63										
35	39	24	50	113	20	20	27	53										
36	39	24	50	113	21	19	23	63										
37	45	25	62	132	11	12	22	65										
38	39	28	56	133	15	16	21	52										
39	24	11	37	75	29	29	35	45										
40	23	23	36	82	23	26	33	47										
41	45	25	62	132	22	14	22	58										
42	39	28	66	133	22	18	25	65										
43	24	14	37	75	17	10	24	51										
44																		
45																		
46																		
47																		

Visión general **Vista de datos** Vista de variables 29 días restantes en Prueba de versión completa [Actualizar aquí](#)

Foto captura de la base de datos de SPS

ANEXO 7

Organigrama estructural de la municipalidad distrital de San Miguel

