



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA PROMART, VILLA MARÍA DEL TRIUNFO –
2022

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

ISABEL ROSARIO BURGA RODRIGUEZ
ORCID: 0000-0003-2413-1374

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0003-0128-0123

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2022



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Burga Rodriguez, I. R. (2022). *Gestión del conocimiento y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart, Villa María del Triunfo – 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Isabel Rosario Burga Rodriguez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70749957
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2413-1374
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40612463
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0128-0123
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40612463
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Pablo Enrique Cabral Byrne
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10280491
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Jorge Antonio Crisostomo Olivares
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09288593
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Gestión del conocimiento y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart, Villa María del Triunfo – 2022
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Competitividad y gestión de negocios
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por: DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE quien lo preside y los miembros del Jurado MAG. PABLO ENRIQUE CABRAL BYRNE y DR. JORGE ANTONIO CRISOSTOMO OLIVARES, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA PROMART, VILLA MARÍA DEL TRIUNFO
– 2022**

Presentado por la bachiller:

1) ISABEL ROSARIO BURGA RODRIGUEZ

Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

APROBAR POR UNANIMIDAD

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 07 de diciembre del 2022.



FRENTE
DR. LUIS ALBERTO,
MARCELOQUISPE



SECRETARIO
MAG. PABLO ENRIQUE,
CABRALBYRNE



VOCAL
DR. JORGE ANTONIO,
CRISOSTOMO OLIVARES

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

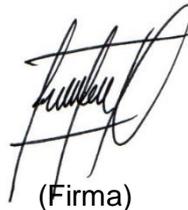
Yo LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE docente de la Facultad de CIENCIAS DE GESTIÓN y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

“GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PROMART, VILLA MARÍA DEL TRIUNFO – 2022”

del (de la, los) estudiante(s) ISABEL ROSARIO BURGA RODRIGUEZ constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin que se adjunta.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 9 de febrero de 2023



(Firma)

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

DEDICATORIA

A mi madre la persona más paciente y amorosa que con mucho sacrificio me sacó adelante siendo mi soporte en cada momento de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

La investigación se llevó a cabo con el apoyo de diversas personas que fueron parte esencial para el estudio, desarrollo y conclusión del trabajo de investigación, a los cuales se les hace mención a continuación: al Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, asesor de tesis, quien fue una referencia para el desarrollo de esta investigación, brindó su apoyo, orientación, consejos y muchas oportunidades para poder mejorar y presentar este trabajo de investigación, al Dr. William Héctor Burgos Torres y también al Mag. Jorge Luis Bonilla Ferreyra por sus aportes en la revisión y validación de los instrumentos de investigación. Al señor José Aguirre, subgerente administrativo también a la señora Josselyn Namay, jefa de gestión de desarrollo humano y a la señora Belisa Silva, jefa de cajas, de la empresa Promart de Villa María del Triunfo, quienes brindaron entusiasmo, apoyo y facilidades para ejercer la investigación en las instalaciones de la empresa. De igual manera a los compañeros trabajadores de todas las áreas de Promart y los supervisores de piso quienes también participaron y fueron piezas claves para el desarrollo de esta tesis. A mi familia, amigos y compañeros de clase que a lo largo de la carrera se fue creando un fuerte vínculo afectivo, además de crecer, aprender e intercambiar conocimientos como un verdadero equipo durante estos cinco años.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Justificación e importancia de la investigación	21
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	22
1.4 Limitaciones de la investigación	23
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	25
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	34
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	56
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	61
3.2 Población y muestra	62
3.3 Hipótesis	64
3.4 Variables – Operacionalización	64
3.5 Métodos y técnicas de investigación	68
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	68
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	70
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	74
4.1.1 Análisis de fiabilidad	75
4.2 Resultados descriptivos de las variables	77
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	79
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	87
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	92
4.6 Procedimientos correlacionales	93
CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Discusiones	99

5.2	Conclusiones	103
5.3	Recomendaciones	106

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Cuadro de operacionalización de la variable gestión del conocimiento
- Tabla 2 Cuadro de operacionalización de la variable desempeño laboral
- Tabla 3 Ficha técnica del cuestionario de la variable gestión del conocimiento.
- Tabla 4 Ficha técnica del cuestionario de la variable desempeño laboral.
- Tabla 5 Escalas de confiabilidad de alfa de Cronbach
- Tabla 6 Escala de Rho de Spearman
- Tabla 7 Resultados de la validación del cuestionario de gestión del conocimiento
- Tabla 8 Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral
- Tabla 9 Resultado de fiabilidad del instrumento de la variable gestión de conocimiento
- Tabla 10 Resultado de fiabilidad de las dimensiones de la variable gestión de conocimiento
- Tabla 11 Resultado de fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral
- Tabla 12 Resultado de fiabilidad de las dimensiones de la variable desempeño laboral
- Tabla 13 Análisis descriptivo de la variable gestión de conocimiento
- Tabla 14 Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral
- Tabla 15 Análisis descriptivo de la dimensión creación del conocimiento
- Tabla 16 Análisis descriptivo de la dimensión conversión del conocimiento
- Tabla 17 Análisis descriptivo de la dimensión implantación del conocimiento
- Tabla 18 Análisis descriptivo de la dimensión almacenamiento del conocimiento
- Tabla 19 Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo
- Tabla 20 Análisis descriptivo de la dimensión capacitación
- Tabla 21 Análisis descriptivo de la dimensión retroalimentación
- Tabla 22 Análisis descriptivo de la dimensión compensación y/o beneficios
- Tabla 23 Análisis descriptivo de la relación entre la gestión conocimiento y el desempeño laboral
- Tabla 24 Análisis descriptivo de la relación entre la creación del conocimiento y el desempeño laboral
- Tabla 25 Análisis descriptivo de la relación entre la conversión del conocimiento y el desempeño laboral

- Tabla 26 Análisis descriptivo de la relación entre la implantación del conocimiento y el desempeño laboral
- Tabla 27 Análisis descriptivo de la relación entre el almacenamiento del conocimiento y el desempeño laboral
- Tabla 28 Resultado de la prueba de normalidad de la variable desempeño laboral
- Tabla 29 Resultado de correlación de la variable gestión del conocimiento y desempeño laboral
- Tabla 30 Resultado de correlación de la dimensión creación del conocimiento y desempeño laboral
- Tabla 31 Resultado de correlación de la dimensión conversión del conocimiento y desempeño laboral
- Tabla 32 Resultado de correlación de la dimensión implantación del conocimiento y desempeño laboral
- Tabla 33 Resultado de correlación de la dimensión almacenamiento del conocimiento y desempeño laboral

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Estructura organizacional de hipertexto
- Figura 2 Cinco fases del proceso creación del conocimiento organizacional
- Figura 3 Cuatro formas de conversión del conocimiento
- Figura 4 Espiral de la creación del conocimiento
- Figura 5 Modelo de desempeño y satisfacción grupal
- Figura 6 Proceso de comunicación interpersonal
- Figura 7 Análisis descriptivo de la variable gestión de conocimiento
- Figura 8 Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral
- Figura 9 Análisis descriptivo de la dimensión creación del conocimiento
- Figura 10 Análisis descriptivo de la dimensión conversión del conocimiento
- Figura 11 Análisis descriptivo de la dimensión implantación del conocimiento
- Figura 12 Análisis descriptivo de la dimensión almacenamiento del conocimiento
- Figura 13 Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo
- Figura 14 Análisis descriptivo de la dimensión capacitación
- Figura 15 Análisis descriptivo de la dimensión retroalimentación
- Figura 16 Análisis descriptivo de la compensación y/o beneficios
- Figura 17 Análisis descriptivos de los resultados de la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral
- Figura 18 Análisis descriptivos de los resultados de la relación entre la creación del conocimiento y el desempeño laboral
- Figura 19 Análisis descriptivos de los resultados de la relación entre la conversión del conocimiento y el desempeño laboral
- Figura 20 Análisis descriptivo de la relación entre la implantación del conocimiento y el desempeño laboral
- Figura 21 Análisis descriptivos de los resultados de la relación entre el almacenamiento del conocimiento y el desempeño laboral
- Figura 22 Resultado del gráfico de dispersión de la variable gestión del conocimiento y desempeño laboral

**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA PROMART, VILLA MARÍA DEL TRIUNFO
– 2022**

ISABEL ROSARIO BURGA RODRIGUEZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de Promart, Villa María del Triunfo – 2022. Este estudio fue de tipo básico, nivel correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 96 colaboradores de la empresa Promart siendo un muestreo no probabilístico por conveniencia. La técnica aplicada fueron las encuestas digitales validados por criterio de jueces expertos y sometidos al análisis de confiabilidad a través del alfa de Cronbach cuyos valores fueron 0.924 para el cuestionario gestión del conocimiento y 0.905 para el cuestionario del desempeño laboral demostrando que los instrumentos presentan una excelente confiabilidad. Los resultados de la investigación demostraron que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio mediante el coeficiente de correlación no paramétrica Rho de Spearman ($\rho=0.756$; Sig.=0.000). Se concluyó que a medida que hay un desarrollo de la gestión, el desempeño laboral será eficiente siendo una empresa competitiva y actualizada.

Palabras clave: gestión, conocimiento y desempeño laboral.

**KNOWLEDGE MANAGEMENT AND LABOR PERFORMANCE IN THE
EMPLOYEES OF THE COMPANY PROMART, VILLA MARÍA DEL TRIUNFO -
2022**

ISABEL ROSARIO BURGA RODRIGUEZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of the research was to establish the relationship between knowledge management and job performance in employees of Promart, Villa María del Triunfo - 2022. This study is of a basic type, correlational level, quantitative approach, non-experimental design, and cross-sectional. The sample consisted of 96 employees of the Promart company, being a non-probabilistic sampling for convenience. The technique applied were digital surveys validated by the criteria of expert judges and subjected to reliability analysis through Cronbach's alpha, whose values were 0.924 for the knowledge management questionnaire and 0.905 for the job performance questionnaire, demonstrating that the instruments present excellent reliability. The results of the research show that there is a high positive correlation between the study variables through the non-parametric correlation coefficient Spearman's Rho ($\rho=0.756$; $\text{Sig.}=0.000$). It is concluded that as management develops, then job performance will be efficient, being a competitive and up-to-date company.

Keywords: management, knowledge and work performance.

INTRODUCCIÓN

La investigación realizada fue motivada por la preocupación latente en la manera desmedida de las empresas tramiten información hacia sus colaboradores sin la intención de crear, gestionar e implementar el conocimiento de una forma correcta y gradual en ellos. Es importante que las empresas implementen la gestión del conocimiento porque desarrolla activos intangibles valiosos los cuales pueden ser utilizados a favor de la organización ocasionando cambios disruptivos en la manera en que la empresa va a desarrollarse y sobrevivir en un mercado tan competitivo. En la actualidad se percibe la escasa investigación en el sector empresarial a nivel nacional sobre la gestión del conocimiento y su impacto en el desempeño laboral por lo que el estudio demuestra la necesidad de desarrollar gestión del conocimiento en empresas independientemente del tamaño para crear una ventaja competitiva, mejorar los servicios y la calidad de los productos, incrementar el rendimiento organizacional y minimizar errores cometidos por la falta de conocimiento en sus labores, en los procesos operativos y administrativos.

La investigación tuvo como objetivo poder demostrar el impacto de la gestión del conocimiento sobre el desempeño laboral en los colaboradores. Se concluyó que, a medida que el desarrollo de la gestión del conocimiento sea bueno, entonces el desempeño laboral será eficiente aumentando sus activos intangibles con colaboradores eficaces que poseen la capacidad de materializar esos conocimientos en productos o servicios nuevos y creando diferentes estrategias permitiendo que la empresa se posicione frente a su competencia, rubro y mercado.

La investigación tuvo como problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en la empresa Promart Villa María del Triunfo - 2022?

Asimismo, se tuvo como objetivo general establecer la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart de Villa María del Triunfo – 2022.

Por otro lado, la hipótesis alterna que se formuló en función de la existencia de una relación significativa entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart de Villa María del Triunfo – 2022.

De acuerdo con los resultados obtenidos se logró comprobar y aceptar la hipótesis alterna determinando la relación existente entre las variables de estudio.

En cinco capítulos explicados se desarrolló la investigación presentados a continuación:

En el capítulo I, se desarrolló la realidad problemática mediante el método del embudo haciendo un análisis a nivel mundial, internacional, nacional y local sobre las variables de estudio lo que conllevó a la formulación del problema general y específicos. Posteriormente se justifica la investigación en aspectos teóricos, prácticos y metodológicos, se plantean los objetivos generales y específicos. Del mismo modo se analiza y determina las principales limitaciones que presentó la investigación a lo largo de su realización.

En el capítulo II, se desarrolló el marco teórico empezando por los principales antecedentes internacionales y nacionales que guían a la investigación. Luego se realiza las bases teóricas para la variable gestión del conocimiento y desempeño laboral armando definiciones, características, importancia y la teoría en la que se basan dichas variables. Por último, se definieron las terminologías empleadas.

En el capítulo III, se desarrolló el marco metodológico donde se enmarca el tipo y diseño de investigación, se define la población y la muestra tomando como base metodológica un autor experto en definir estructuras del trabajo de investigación.

También se realizan la hipótesis general y específicas, se operacionalizan las variables de estudio para convertir una variable teórica a una variable empírica para poder medirla. Para realizar la recolección de datos se estable los métodos y técnicas describiendo los instrumentos utilizados generando una base de datos los cuales pasarán bajo análisis estadísticos.

En el capítulo IV, se desarrolló el análisis de los resultados que comprende la validación de los cuestionarios mediante criterio de jueces, los análisis de fiabilidad mediante el alfa de Cronbach. Luego se desarrolló el análisis descriptivo de las variables como de sus dimensiones, para culminar con la prueba de hipótesis.

En el capítulo V, se procedió a desarrollar las discusiones a través de una comparativa de otras investigaciones que sustente los resultados obtenidos, luego se realizan las conclusiones y las recomendaciones a las que llega la investigación.

Por último, se redactó las referencias bibliográficas utilizadas en la investigación.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

La gestión del conocimiento es el proceso donde los datos son interpretados generando información para luego ser transferidos entre los miembros de la organización, este proceso debe ser creativo e innovador para captar la atención de los colaboradores con el objetivo de mejorar la comprensión de la información que la organización desea compartir. Este factor influye mucho en lo que es el desempeño laboral porque un correcto manejo, almacenamiento y transferencia de la información prepara, capacita y refuerza competencias en los trabajadores para ser eficientes en las actividades diarias que inciden en los resultados de la organización.

La llegada de la era tecnológica permitió que las organizaciones transmitan información por volumen de manera digital como consecuencia los colaboradores se han visto recargado de documentos que deben aprender y memorizar para capacitarse, estos tipos de conocimiento son denominados explícito. Por otro lado, los denominados conocimientos tácitos como la creatividad, el *know how* y las experiencias se dejan de lado generando una brecha para la gestión del conocimiento. De este modo el correcto empleo de ambos conocimientos, tácitos y explícitos, permitirá a las organizaciones ser más didácticos al momento de capacitar a sus colaboradores eliminando el aburrimiento y aumentando su atención para que puedan comprender la información brindada.

A nivel mundial, Nonaka y Takeuchi (1995) afirmó que la creación del conocimiento occidental puede conducir al síndrome por parálisis del análisis, esto quiere decir que se deja de actuar en situaciones en las que se deben tomar una decisión por el exceso de información que se debe analizar lo que conlleva a un esfuerzo cognitivo ocasionando un bloqueo mental complicando la comprensión porque está orientado solo al uso de los conocimientos explícitos. De igual forma

Nonaka y Takeuchi indican que el estilo japonés para la creación del conocimiento está basado en el conocimiento tácito provocando una sobre adaptación a éxitos pasados o al pensamiento grupal.

Por ello las organizaciones se han visto en la necesidad de gestionar el conocimiento tanto tácito como explícito buscando formas innovadoras de transferirlo, impulsarlo y aplicarlo de lo contrario según nos indica la investigación de Brotons (2021) una mala gestión del conocimiento puede dar lugar a la ineficiencia del trabajo en equipo, falta de rentabilidad en los procesos de producción e insatisfacción de los clientes que irá en detrimento de la empresa. Además, la gestión del conocimiento no es estandarizada según la investigación García (2019) de lo cual permite ser adaptada a cualquier tamaño o rubro de la empresa trabajando con sistemas o modelos que permiten su desarrollo. El premio Most Admired Knowledge Enterprises (MAKE, 2021) es un reconocimiento que se le otorgan a las empresas líderes alrededor del mundo en lo que es gestión de conocimiento, con el fin de incentivar en las organizaciones el desarrollo de espacios de aprendizaje con una cultura basado en los activos intangibles.

En América Latina, se han identificado que en las organizaciones a través del tiempo han ido perdiendo el conocimiento que generan, según Rodríguez (2021) no hay memoria empresarial que sea transmitida correctamente a los colaboradores, lo cual produce que cada vez la organización al pasar los años vaya disminuyendo hasta el punto de que carezca y no se genere un capital intelectual. En Ecuador la investigación de Álvarez y Peña (2019) con base en los resultados concluyeron que no se toma importancia generar conocimiento ya sea por condiciones de costo, acceso al financiamiento y acceso a la tecnología teniendo en cuenta que la gestión del conocimiento según la investigación realizada por Álvarez (2018) en Chile permite

que exista innovaciones en los productos, servicios, en los procesos de negocios y en los procesos operacionales por lo tanto al carecer de una gestión del conocimiento en empresas latinoamericanas no permite su desarrollo y competencia en el mercado. Por otro lado, en Venezuela la publicación de la revista de la facultad de ingeniería de la universidad UCAB realizada por Liñan (2020) indica que el estudio y la implementación de la gestión del conocimiento es un tema relativamente nuevo en el país. Se infiere que la gestión del conocimiento no está desarrollada en América Latina y las empresas que sí lo aplican aún no tienen un control sobre ello para poder potenciarlo.

A nivel nacional, la gestión del conocimiento solo se realiza en empresas grandes aun así no transmiten correctamente el conocimiento a los colaboradores, según indica en su investigación Mauricio et al. (2021) que las empresas peruanas aún son inmaduras en lo que respecta a la gestión conocimiento, que acompañado de un exceso de información innecesaria causa que se tomen decisiones deficientes. Asimismo, la investigación de Velásquez (2018) revelan que existe deficiencias en el conocimiento y su gestión por ser un tema nuevo, además, existe dudas en cuanto a su difusión e implantación entre los colaboradores lo cual no se logra la efectividad organizacional ni una competitividad en el mercado peruano. En la investigación de Samana (2019) demuestra la necesidad en empresas peruanas de realizar gestión del conocimiento pues son fuentes de activos intangibles valiosos para la empresa y que para ser implementada se necesitan cambios disruptivos en la formación de los nuevos conocimientos y en la cultura de la empresa. Tal y como se ha visto en otros países de Latinoamérica y del mundo no utilizan ni implementan métodos o canales adecuados para transmitir información valiosa que se plasme en el intelecto de los

trabajadores, esto termina afectando al personal en el momento que ejerce sus funciones.

En Promart Homecenter, una empresa dedicada a la venta de productos para el mejoramiento del hogar en el sector Retail ubicada en el distrito de Villa María del Triunfo, se observó que el área de recursos humanos encargada del centro de aprendizaje y desarrollo solo prioriza que los indicadores de capacitaciones se encuentren en verde sin importar como el colaborador lo ha realizado exigiendo una nota aprobatoria.

Respecto a la creación del conocimiento solo se realizan cuando existe nueva información ya sea respecto a un producto, protocolo o servicio por consiguiente no existe una actualización de los antiguos procedimiento con regularidad en los cursos de formación, también los cursos o capacitaciones se realizan a través de los diversos centros de aprendizaje que existen dentro de la empresa.

Respecto a la conversión del conocimiento la empresa provee de capacitaciones y cursos mediante documentos digitales que los colaboradores deben realizar. También, en piso de venta necesitan la ayuda de los colaboradores antiguos que intercambia información y experiencias que no estaban descritas en los documentos lo cual es de ayuda para realizar sus funciones siendo el método más eficaz para aprender.

Respecto a la implantación del conocimiento a los colaboradores nuevos se le recarga de documentos y videos como capacitaciones, pero muchos de estos están desactualizados o su contenido es muy técnico, luego se procede a evaluaciones. Para los colaboradores antiguos solo deben realizar los cursos que se les asigne y aprobar las evaluaciones, pero no se logra saber si realmente entendieron los conocimientos.

Respecto al almacenamiento del conocimiento se utiliza una plataforma digital para guardar los avances y evaluaciones de algunos cursos, pero de los cursos nuevos no hay un espacio donde se los pueda encontrar. La empresa cuenta con reglamentos para proteger los conocimientos explícitos; sin embargo, la permanencia en la empresa es corta de personas cuyos conocimientos son importantes.

Respecto a el trabajo en equipo permite la coordinación de tareas y forma una unión amical entre los colaboradores mejorando el desempeño de las actividades que se les delegan, sin embargo, el trabajo en equipo solo de limita al área en el que los colaboradores se encuentran entonces se puede observar que son poco los colaboradores que ayudan a otras áreas.

Respecto a la capacitación se llevan a cabo de manera virtual, donde se le brinda a los trabajadores documentos y videos con información e indicaciones acerca de las labores que van a ejercer, existe diferentes plataformas para realizarlas. Las nuevas capacitaciones son escasas y su actualización no son frecuentes, solo se realizan cuando se cometen errores.

Respecto a la retroalimentación cada seis meses se da una evaluación de desempeño, donde los subgerentes a cargo de un determinado puesto evalúan a los colaboradores desde la perspectiva organizacional y cada año los jefes directos y/o supervisores realizan evaluaciones de desempeño que tiene los colaboradores sobre sus tareas diarias; sin embargo, no lo realizan en un lugar determinados donde exista una privacidad, los ruidos de la tienda y agentes distractores no permiten una correcta retroalimentación.

Respecto a compensación y beneficios en Promart los colaboradores son puestos a prueba con el fin de motivar la buena competencia y el alto rendimiento, y para impulsar aún más estos se plantean un programa con recompensa en el caso se

cumplan las metas trazadas. Cada mes existe un valor corporativo por lo que se eligen por medio de votaciones virtuales a tres representantes y finalmente queda uno premiando su comportamiento.

En el caso que la empresa no siga ejerciendo una correcta gestión del conocimiento ocasionaría que los colaboradores al no tener ese conocimiento y esa retención de información no podrían asesorar bien al cliente para finalizar una venta, no emitiendo correctamente un comprobante de pagos o no gestionando bien los despachos y retiros, teniendo en cuenta que Promart se enfoca en el servicio al cliente traería consigo ya no ser la tienda del mejoramiento del hogar preferida por los clientes debido a los constantes problemas dando como resultado que los clientes se irían a la competencia. A nivel organizacional no se podrían cumplir con los objetivos ni llegar a resultados que la empresa requiere.

El propósito de esta investigación es determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral, pues la empresa por más información y conceptos que le brinde al colaborador no servirá de mucho si no se plasma, además que durante los últimos años las organizaciones se viene planteando sobre si se debe dar más énfasis en implementar una plan de gestión del conocimiento para que los colaboradores sean eficaces en lo que es la creación del conocimiento, la conversión del conocimiento, la implantación del conocimiento y el almacenamiento del conocimiento buscando el método y las herramientas adecuadas. En la situación de que aún no se le dé la importancia correspondiente a esta variable, ocasionaría un mal manejo de la difusión de información generado tanto por los agentes emisores que vienen a ser los altos mandos de la compañía hacia los receptores que resultan ser los trabajadores, de esta manera terminará por afectar su desempeño en sus actividades diarias.

Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en la empresa Promart Villa María del Triunfo - 2022?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la creación del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo - 2022?

¿Qué relación existe entre la conversión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo - 2022?

¿Qué relación existe entre la implantación del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo - 2022?

¿Qué relación existe entre el almacenamiento del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo - 2022?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La importancia de llevar a cabo el trabajo de investigación relacionada a la gestión del conocimiento y el desempeño laboral radica en dotar a la comunidad académica de nueva información haciendo énfasis en la necesidad de ejecutar trabajos futuros sobre la gestión del conocimiento en empresas independientemente del tamaño que tengan, siendo las empresas grandes un requerimiento fundamental porque mediante una correcta gestión del conocimiento facilita que todos los colaboradores posean conocimiento importante para desempeñarse eficazmente en sus labores que prontamente se puede volver en un sistema o modelo en el cual las empresas pueden actualizarlo y ajustarlo hacia su cultura y objetivos organizacionales. Asimismo, esta investigación radica en los continuos problemas de desempeño laboral por parte de los trabajadores de la empresa Promart Homecenter

por una incorrecta gestión del conocimiento de parte del área de gerencia de recursos humanos dado que se preocupan más por los indicadores de cumplimiento de evaluaciones que los colaboradores capten la información y pueda ser utilizada en sus tareas diarias de tal forma la empresa pueda utilizar nuestra investigación para contrarrestar las deficiencias en la gestión del conocimiento. La investigación se justifica por las siguientes razones:

En el aspecto teórico, la investigación pretende contribuir a la comunidad académica información actualizada sobre el desarrollo de las variables gestión del conocimiento se basa en los aportes teóricos de Nonaka y Takeuchi (1995) para la variable gestión del conocimiento y Robbins y Coulter (2010) para la variable desempeño laboral.

En el aspecto práctico, los resultados de la investigación se pusieron a disposición de la empresa Promart Homecenter sirviendo como aporte sobre la situación actual de la gestión del conocimiento para que se creen soluciones y estrategias con el fin de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

En el aspecto metodológico. Se propuso dos instrumentos de recolección de datos, uno para la gestión del conocimiento y otro para el desempeño laboral los cuales fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad permitiendo realizar las partes estadísticas.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Establecer la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart de Villa María del Triunfo – 2022

Objetivos específicos

Establecer la relación entre la creación del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo - 2022

Establecer la relación entre la conversión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo - 2022

Establecer la relación entre la implantación del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo – 2022

Establecer la relación entre el almacenamiento del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo – 2022

1.4. Limitaciones de la investigación

Limitaciones relacionadas a las variables

En cuanto a los antecedentes existe escasa investigaciones que relaciones nuestras dos variables: gestión del conocimiento y desempeño laboral.

Limitaciones relacionadas al sector

Existe una ausencia moderada de investigaciones que implican nuestro tema de estudio en el sector retail.

Limitación económica

La situación económica fue una limitación al momento de pagar para poder adquirir material bibliográfico actualizado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

García (2019) en su tesis *Gestión del conocimiento y eficiencia en proyectos. Caso empresa Robuspack* se planteó como objetivo principal evaluar la influencia que tiene la gestión del conocimiento sobre la eficiencia de los proyectos en la empresa. Es importante mencionar que se utiliza a Nonaka y Takeuchi con el modelo SECI para la variable gestión del conocimiento y para la variable eficiencia en proyectos a Álvarez como teóricos. La metodología empleada es de enfoque cuantitativo con un diseño preexperimental con una población muestral de 12 colaboradores. En sus conclusiones se determinó que existe implicaciones entre gestión del conocimiento y eficiencia en proyectos de la empresa, se identificó mejoras en los procesos relacionados a la eficiencia general, eficiencia de presupuestos y a la eficiencia en tiempo de sus proyectos, también se llegó al punto de que deberían ejercer una cultura que motive y fomente realmente el intercambio del conocimiento entre todos los trabajadores. Por último, se resalta que existen factores de riesgo que se debe tomar en cuenta sobre cómo manejar el conocimiento y las complicaciones que conlleva transformarlo en conocimiento explícito. También el autor concluye que este tipo de trabajos pueden llegar tener implicaciones en las pequeñas y medianas empresas del sector industrial. El aporte de la tesis resaltó la importancia el modelo de gestión del conocimiento denominado SECI que consiste en procesos donde los conocimiento tácitos y explícitos son intercambiados y transformados extendiéndose a las personas, a un grupo y a la organización creando un espiral del conocimiento que está en continuo movimiento abarcando desde los procesos y estrategias de la misma, asimismo la implementación de este modelo se le hizo una adecuación y

adaptación para la empresa, a partir de este modelo se establece una metodología ordenada y adecuada para la administración de proyectos.

Álvarez (2018) en su tesis *Innovación, gestión del conocimiento en mercados en desarrollo*, tuvo como objetivo aumentar el conocimiento sobre cómo las innovaciones en productos, servicios, procesos y estrategias se ven influenciadas por la gestión del conocimiento en el contexto del desarrollo de los mercados latinoamericanos. Para la variable gestión del conocimiento se utilizó a Lee y Choi y para la variable innovación se utilizó a Liao y Wu con sus tres tipos de innovación propuestos. La metodología empleada fue descriptiva correlacional y se utilizó un total de 270 empresas a las que se le aplicó un cuestionario. Se determinó que la gestión del conocimiento permite innovaciones en los productos y servicios de las organizaciones, innovaciones en los procesos operacionales de las organizaciones con el fin de actualizarse como empresa y por último innovaciones en los procesos de negocios permitiendo la creación de estrategias que posicionan a las organizaciones frente a su competencia y mercado. El aporte de la tesis fue importante porque muestra que las empresas que manejan una gestión del conocimiento tendrán la capacidad de innovación y generar cambios en la misma. Debido a la característica de la gestión del conocimiento de convertir los conocimientos tácitos en conocimientos explícitos facilitan la reingeniería de procesos, además detalla que la creación de estrategias que posicionan a las empresas está constituida por las percepciones de las personas involucradas y constituye al empleo del activo intelectual el cual debe ser resguardado y gestionado. Por último, la investigación manifestó la premura en realizar estudios sobre la gestión del conocimiento en Latinoamérica el cual tendría un gran impacto en el desarrollo de las empresas a su vez en el mercado de estos países.

Rodríguez (2021) en su tesis *Modelo de gestión del conocimiento para la empresa de mayorista de turismo Bluesky*, tuvo como objetivo diseñar un modelo de gestión del conocimiento para la empresa mayorista de turismo que permita una adecuada gestión de su patrimonio intelectual y competitividad en los mercados turísticos. Es importante mencionar que utiliza a Nonaka y Takeuchi para gestión del conocimiento y sus modelos. El trabajo de investigación tiene un diseño descriptivo, no experimental de corte transaccional con una población muestral fue de 13 colaboradores. En sus conclusiones se explica que el desarrollo de un modelo de gestión del conocimiento apoyó la adecuada administración del capital intelectual de la empresa, esto permite motivar al personal respecto a la importancia de su saber y experiencia, como un valioso patrimonio institucional que debe ser preservado y transmitido de manera apropiada para su optimización que resalta la competitividad de la empresa dentro del mercado. El aporte de la investigación determinó que una buena implementación de un plan de gestión del conocimiento potencia al capital intelectual de la compañía, alimentándose de las capacitaciones, el desarrollo de nuevas prácticas, experiencias y el profesionalismo del talento humano los cuales deben ser documentados, valorados y organizados de tal manera que se evite el riesgo de desaparecer o ser subutilizados en la organización.

Brotons (2021) en su tesis *La gestión del conocimiento para la innovación en hoteles: la influencia de las prácticas de recursos humanos*, tuvo como objetivo determinar el impacto de la gestión del conocimiento y las prácticas de recursos humanos sobre el comportamiento innovador en las empresas hoteleras. Se utilizó para la variable gestión del conocimiento a Alavi y Leidner y para la variable innovación Darroch y McNaughton como bases teóricas. La metodología de investigación es cuantitativa con una muestra de 166 hoteles a los que se les aplicó

un cuestionario. La autora concluye que la adquisición del conocimiento es una variable que influye en la gestión del conocimiento porque permite a la empresa crear cursos de formación para capacitar a sus colaboradores y los procesos de decodificación de la información. Por otro lado, la transferencia del conocimiento es una variable importante para la gestión del conocimiento por el cual las empresas deben de proveer de actividades que promuevan el intercambio de conocimientos entre sus empleados. También la aplicación del conocimiento es una variable que influye en la gestión del conocimiento porque se integran los medios de almacenamiento de los conocimientos y el uso actual que se le brinda. El aporte de la investigación fue afirmar que el conocimiento es un activo valioso y su gestión es importante porque permite que los conocimientos puedan ser desarrollados, aplicados y salvaguardados en la organización lo cual permite que se creen ventajas competitivas y exista un comportamiento innovador en la misma. Por otra parte, indica que es muy importante que el área de recursos humanos reconozca, incentive y premie a los colaboradores comprometidos con la organización ya que es una forma de evitar la desmotivación y la rotación del personal que tiene una repercusión con la pérdida del conocimiento tácito que se encuentra fijado en la experiencia del personal y por tanto la pérdida del conocimiento organizativo.

Álvarez y Peña (2019) en su tesis *Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para la empresa Colineal Corporation Cía. Ltda.* tuvo como objetivo de esta investigación fue estudiar las capacidades organizacionales clave que influyen de manera directa en el desarrollo de una gestión del conocimiento eficaz en la empresa. En la variable gestión del conocimiento se usó a Gold entre otros y en cuanto la variable desempeño empresarial se utilizó a Salgado y Calderón. La metodología empleada es de enfoque cuantitativo con un diseño preexperimental

para la recolección de datos se utilizaron herramientas como la encuesta y entrevistas además de aplicar estrategias como la observación directa y contó con una muestra de 72 personas. Se concluye que si existió una relación directa entre la gestión del conocimiento con el desempeño empresarial en el sector manufacturero. Los autores indicaron que factores como trabajar en la comunicación interna y la optimización de procesos ayudarán a que el intercambio del conocimiento tenga un mejor desarrollo en diferentes áreas de la compañía. El aporte de esta tesis indicó que la gestión del conocimiento no es estandarizada, esto se refiere a que no tiene un patrón fijo o general el cual funcione para todas las compañías de cualquier sector, sino que esto se adapta mediante diseño de modelos; es decir, cada empresa debe idear un modelo de gestión del conocimiento acorde a sus necesidades y objetivos para que realmente funcione. Como vemos en el caso de Colineal y en muchas a nivel mundial, invierten mucho en procesos y sistemas, lo cual puede ser más complejo estos procesos para esparcir el conocimiento donde incluso los trabajadores no llegan ni a enterarse de la existencia de estos mismos. No se trata de comprar ni implementar los softwares más prestigiosos del mercado pues esto no garantiza que realmente vaya a funcionar, al contrario, implementar procesos cada más sencillos que son eficaces siendo entendible, más práctico y sobre todo funcional en base a los objetivos y necesidades de cada organización.

Antecedentes nacionales

Jara y Rodríguez (2020) en su tesis *Gestión del conocimiento y desempeño laboral en la empresa Proyectos Inmobiliarios Nuevo Horizonte, La Victoria*, la investigación tuvo como objetivo principal precisar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en la compañía. Se utilizó como bases teóricas a Nonaka y Takeuchi para la variable gestión del conocimiento y Alles

para la variable desempeño laboral. La metodología utilizada fue investigación aplicada con un diseño no experimental de corte transversal y la población muestral estuvo conformada por 33 colaboradores con un tipo de muestreo no probabilístico a quienes se le aplicó un cuestionario. Se determinó que existió una correlación entre gestión del conocimiento y desempeño laboral ($r = 0,759$ con valor Sig. bilateral = 0,000). También se determinó la relación que existe entre transferencia del conocimiento y el desempeño laboral ($r = 0,589$ el valor Sig. bilateral = 0,000). Asimismo, se identificó la relación que existe entre aplicación del conocimiento y desempeño laboral ($r = 0,644$ el valor Sig. bilateral = 0,000). El aporte de la tesis evidenció como la gestión del conocimiento afecta positivamente al desempeño laboral en las organizaciones esto sucede porque los colaboradores se encuentran más preparados y capacitados para ejercer sus tareas diarias con autonomía logrando disminuir errores en sus acciones también indica que trabajar con el capital intelectual es una fuente esencial que ayuda al crecimiento de las empresas mejorado procesos, productos y servicios. Además, deben analizar las deficiencias en el desempeño laboral para poder implementar o incrementar prácticas de la gestión del conocimiento. Por otro lado, las organizaciones deben crear nuevos conocimientos que solo sean necesarios para sus operaciones diarias para luego ser compartidos, también para lograr la transferencia del conocimiento las organizaciones deben emplear e innovar en tecnología de información y comunicación que facilite la interacción entre trabajadores.

Pinco (2018) en su tesis *Gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de los establecimientos comerciales de insumos agrícolas - región Junín 2018*, cuyo el objetivo fue señalar la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de los establecimientos comerciales de

insumos agrícolas en la región Junín. Es importante mencionar que se utilizó como teóricos a Nonaka y Takeuchi para la variable gestión del conocimiento y a Chiavenato para la variable desempeño laboral. La metodología empleada de diseño no experimental, se obtuvo una población muestral de 303 colaboradores. Se determinó existe la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral y afirma que cuando mejor se gestiona el conocimiento mejor será el desempeño laboral de los colaboradores, pues de implementar procesos de capacitación y programas de mejora del conocimiento mantendrá a los colaboradores de la empresa agrícola más productivos y preparados para ejercer sus labores. Además, la gestión del conocimiento presenta una relación significativa con el desempeño laboral ($\rho=0.465$; Sig.= 0.000). El aporte de esta tesis fue importante porque muestra que generar estrategias que evalúen el desempeño laboral de los trabajadores permite saber la situación actual de la organización y en base a los resultados poder crear planes de acción para mejorar sus deficiencias que afectan al desempeño de los trabajadores. Asimismo, el impulsar el compromiso, las competencias técnicas y el liderazgo para desarrollar equipos de trabajo facilita el intercambio del conocimiento lo que posibilita a los colaboradores aprender y desarrollar competencias carentes que repercuten en la productividad de la organización.

Samana (2019) en su tesis *Gestión del conocimiento y desarrollo organizacional en la empresa Mambrino S.A.C. San Isidro – 2019*, tuvo como objetivo señalar la relación existente entre gestión del conocimiento y desarrollo internacional en la empresa Mambrino S.A.C. San Isidro. Como bases teóricas se utilizó a Hernández para la variable gestión del conocimiento, mientras que para la variable desarrollo organizacional se utilizó a Daft. La tesis tiene un diseño no experimental, corte transversal. La población muestral la conformaron 60 trabajadores y el tipo de

muestreo es probabilístico, se les aplicó un cuestionario. La autora concluyó que la gestión del conocimiento tuvo una relación directa y significativa con el desarrollo organizacional dado que la correlación de Rho de Spearman es 1 con un p valor al $0,000 > 0.05$. También se determinó que existe relación significativa entre el desarrollo personal y el desarrollo organizacional dado que la correlación de Rho de Spearman es de 0.805 con un p valor $0,000 > 0.05$. El aporte de la tesis permitió conocer que para lograr una correcta gestión del conocimiento se debe estructurar los conocimientos tanto tácitos como explícitos, se necesita de cambios en la formación y cultura de las organizaciones, además el desarrollo personal de cada colaborador permitió que la empresa genere valioso activo intelectual el cual debe ser preservado para ser transmitido y utilizado a favor de esta. Por ello las organizaciones deben evaluar y analizar modelos actuales para ser adaptados a su forma de trabajo.

Samaniego (2019) en su tesis *Gestión del conocimiento y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales S.A. Villa El Salvador – 2019*, tuvo como objetivo de la investigación determinar la influencia de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa D&D soluciones ambientales. La variable gestión del conocimiento se desarrolló basándose en Moral et al. y para desempeño laboral a Stoner. La metodología utilizada fue tipo de investigación descriptivo correlacional, con un diseño no experimental; la muestra estuvo conformada por 32 colaboradores de la empresa, el tipo de muestra fue no probabilístico, el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario. La autora concluye que el correcto uso de la gestión del conocimiento afecta al desempeño por lo que existe una relación positiva entre las variables a través de un R de Pearson de 0,912 con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. Además, se determina que a mayor aplicación del conocimiento mejor será el

desempeño laboral porque tiene una relación significativa entre las variables, a través de un R de Pearson de 0,881 con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. Por otro lado, el desarrollo de adquisición del conocimiento tendrá un efecto positivo en el desempeño laboral por lo que existe una relación significativa entre las variables de Pearson de 0,756 con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. El aporte de esta tesis demostró lo fundamental que es para las organizaciones hacer énfasis en la gestión del conocimiento y en sus factores como la adquisición del conocimiento o el hecho de brindar correctamente la información para enriquecer más las mentes de los colaboradores, a su vez, puedan ser retenidos y almacenados porque es nulo el esfuerzo de inculcar tanto conocimiento si al final no será correctamente plasmado en las personas. Para ello las empresas deben elegir y trabajar correctamente con los emisores de la información y seleccionar los canales adecuados, sistemas, materiales, formatos para hacer más efectivo todo ese proceso. Se debe tener presente al trabajador en vista que es de gran ventaja incentivar la motivación e interés a que por su voluntad tomen cursos, asistan a capacitaciones, conferencias, etc. En consecuencia, los trabajadores no solo sentirán que aprenderá solo para servir a la empresa, también para su vida cotidiana y crecer como ser humano.

Velásquez (2018) en su tesis *Gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos-2018*, esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la gestión del conocimiento y el impacto que tiene en la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima. Es importante mencionar que para la variable gestión del conocimiento utilizó a Valhondo y para efectividad organizacional utilizó a Ríos y Sánchez. El tipo de investigación es no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo-correlacional. La población y la muestra

está conformada por 50 trabajadores, el tipo de muestreo es no probabilístico. La autora llegó a la conclusión que la gestión del conocimiento tuvo una relación significativa con la efectividad organizacional por la correlación con el coeficiente de Pearson de 0,615, con un p-valor al 0,000 > 0.05. También que la comunicación interna afectó a la efectividad organizacional por la relación significativa entre las variables a través de un R de Pearson de 0,408, con un p-valor al 0,003 > 0.05. El aporte de la tesis fue importante porque explicó como la gestión del conocimiento ayudó al uso óptimo de los recursos y a lograr objetivos los cuales comprenden la efectividad organizacional. Además, nos indicó que la gestión del conocimiento son procesos que se reinventan, que van cambiando y actualizándose de forma constante, pues nunca dejamos de aprender ni de obtener nuevas experiencias, lo cual afirman que se genera una cultura creativa, involucrando al personal y motivando la participación de estos mismos así creando mejoras en los procesos, con el objetivo de alcanzar efectividad en las labores cotidianas de la empresa. Finalmente, otro punto relevante de esta investigación fue que el modelo de gestión del conocimiento debe ser creado por la propia empresa acorde a los objetivos de cada organización y no copiado.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la gestión del conocimiento

El activo intangible importante en toda organización es el conocimiento pues el conocimiento garantiza un correcto y mejor funcionamiento de las compañías. Davenport y Prusak (1998) indican que las organizaciones utilizan y crean conocimiento cuando interactúan con sus entornos porque retienen la información y la transforman en conocimiento. Sobre ese conocimiento y sus propias experiencias, normas internas y valores las personas actúan, sienten y responden por ende sin conocimiento las empresas no podrían organizarse a sí misma.

A través de la necesidad que las organizaciones tenían para poder utilizar esos conocimientos y aplicarlos en la empresa se desarrolla la gestión del conocimiento que tomó nombre a finales del siglo pasado, a mediados de los 90 para ser más preciso, tal y como afirma Del Moral et. al (2008) la explosión del conocimiento que surgió y se incrementó en el siglo XXI como consecuencia de la tecnología de la información dará paso al desarrollo de la gestión del conocimiento dentro de las organizaciones convirtiéndose en una necesidad ineludible para el desarrollo empresarial y social.

La gestión del conocimiento es una disciplina que se desarrolló a través de dos escuelas: la oriental, encabezado por Nonaka y Takeuchi (1995) donde se veía a la gestión del conocimiento como un proceso donde las experiencias personales se combinaban entre sí, la otra escuela era el occidental defendido por Davenport y Prusak (1998) donde entendía que la gestión del conocimiento como un objeto que parte de la desintegración de la información. Hoy en día las discrepancias entre estas dos escuelas se fueron disipando y se combinaron para dar lugar a la gestión del conocimiento como una sola disciplina entendiéndose como un proceso sistemático que se desarrolla a partir de la recepción de la información siendo impartida, aplicada y aprendida para convertirse en conocimiento. Además, requiere que toda la organización se encuentre implicada para la gestión del conocimiento.

Em la actualidad es necesario que las empresas empiecen a tomar conciencia para apuntar más a evaluar y estudiar una de gestión del conocimiento, si bien es cierto muchas empresas cuentan con uno, pero es muy común que al no haber sido planificada y estudiada correctamente es difícil el buen manejo de la información y conocimiento entre los colaboradores. Para poder ejecutar una gestión del conocimiento debe ser planeado en base a los objetivos de la organización donde

estas utilicen sus activos intangibles para generar nuevos conocimientos, transformarlos y finalmente implantarlos. De esta forma se podrá generar nuevas y mejores estrategias de negocio que logren cumplir con las metas y obtener los resultados deseados.

2.2.1.1. Definiciones de la gestión del conocimiento.

La gestión del conocimiento es la conversión de los diferentes datos en información para posteriormente ser transformados en conocimiento tras su desarrollo, los cuales serán impartidos a la organización tal como señala Fresno (2018) la gestión del conocimiento es un conjunto de procesos donde las empresas recogen, analizan, y comparte su conocimiento entre todos los colaboradores siendo alcanzable para ellos y potenciando los recursos intelectuales a favor de la empresa. Con esta definición se determina la gestión del conocimiento cómo prácticas de gerencia para desarrollar un capital intelectual en la misma. Esto es confirmado por Valhondo (2012) indicando que son procesos especiales sin una linealidad definida es decir no tiene una entrada y una salida, el autor indica que es una dinámica con una permanente retroalimentación. Se puede definir entonces como un círculo de constante aprendizaje y fluidez de conocimiento con interacción de las partes en la organización.

Por otro lado, Hernández (2016) define la gestión del conocimiento como una disciplina que las empresas utilizan para integrar y desarrollar sistemas, las nuevas tecnologías, las acciones comerciales y las personas según los intereses de las empresas. Este autor también indica que existe una idea equivocada al pensar que la gestión del conocimiento solo se limita al capital humano por lo que pensar de esta forma no se aprovecha ni se promueve el conocimiento dentro de las organizaciones.

De acuerdo con los autores la gestión del conocimiento es un sistema integral de procesos que va de forma vertical desde la alta gerencia donde se ramifica a las diferentes áreas para llegar a los colaboradores. En este sistema la gestión del conocimiento no tiene fin por lo que constantemente está en movimiento. Cabe resaltar que la gestión del conocimiento no recae solo sobre el área de recursos humanos de la empresa.

2.2.1.2. Características de la gestión del conocimiento.

Tradicionalmente las empresas manejaban la información y el conocimiento en los puestos más altos según la jerarquía organizacional derivando a los empleados ordinarios a conocimiento puntuales es por ello que en la gestión del conocimiento tal como indica Hernández (2016) las organizaciones comparten los conocimiento hasta la parte más baja de una pirámide, lo que constituye como fácil acceso esto permite potenciar al trabajador y se da valor a su intelecto creando activos intangibles en la empresa.

La gestión de conocimiento utiliza tecnologías de información y comunicación que posibilita llevar el conocimiento a cada persona en diferentes lugares, por el cual debe de ser una herramienta utilizada por las compañía esta afirmación es referenciada por Valhondo (2012) indica que las distancia geográfica no debe ser impedimento para que las organizaciones puedan impartir conocimiento porque existe las video llamadas, el intranet , el internet y plataformas web asimismo el autor explica que si bien estas formas digitales tienen poca participación en cuanto a la creación del conocimiento pero facilita la comunicación y el almacenamiento.

Fresno (2018) precisa que la gestión del conocimiento tendrá como característica el ser ordenado y estructurado además indica que está en continuo

desarrollo, crea y libera el capital intelectual, en este sentido la gestión del conocimiento genera valor en la organización.

La gestión del conocimiento posee las siguientes características:

- Tiene un alcance a todos los trabajadores independientemente del puesto en el que se encuentren.
- Impulsa las capacidades intelectuales de los colaboradores a favor de la organización.
- Abarca a toda la organización.
- Utiliza tecnologías de información y comunicación
- Comparte el conocimiento a diferentes lugares geográficos
- Crea capital intelectual en la empresa
- Es sistemático
- Conlleva a una mejora continua de actividades

2.2.1.3. Importancia de la gestión del conocimiento.

En las organizaciones la gestión del conocimiento es fundamental porque humaniza a la empresa dejando de lado la idea de que una organización solo es una máquina productora esto afirma, Hernández (2016) manifiesta que la empresa es una entidad viva constituida por personas en continuo desarrollo y cuando existe un conocimiento se inicia en una persona que luego pone a disposición de los demás sirviendo de ayuda para realizar las diversas actividades empresariales que afectará a todos los niveles de la organización.

La gestión del conocimiento es importante pues para Valhondo (2012) afirma que afecta directamente a la supervivencia en el tiempo de las empresas, además que el nivel con que la organización asimila estos procesos impactará en las actuaciones empresariales siendo un factor de éxito o fracaso. El autor también

manifiesta que la pobre gestión del conocimiento origina una desventaja competitiva, tiempo mal gastado, conlleva a una ineficiencia operacional y altos costos.

La consideración sobre la importancia de la gestión del conocimiento para Fresno (2018) es que esta misma se puede sentir en las operaciones diarias de la empresa que va desde las ventas, distribución, marketing, servicios, recursos humanos y en el planeamiento corporativo. En síntesis, la gestión del conocimiento tiene un efecto significativo en los puntos mencionados.

La gestión del conocimiento es importante porque permite:

- Crea una identidad a la empresa
- Genera ventaja competitiva
- Ocasiona una sostenibilidad en el tiempo
- Interviene en la toma de decisiones de las empresas
- Optimiza tiempos
- Eficiencia en las tareas empresariales
- Afecta positivamente a las actividades corporativas
- Impacta en las decisiones organizacionales

2.2.1.4. Teorías relacionadas a la gestión del conocimiento.

Teoría de la gestión del conocimiento de Nonaka y Takeuchi.

Nonaka y Takeuchi (1995) afirman que las compañías japonesas están teniendo mayor competencia internacional frente a las empresas occidentales, esto sucede porque las empresas japonesas han perfeccionado el campo de la creación del conocimiento organizacional permitiéndoles estar en constante innovación. Durante el tiempo de incertidumbre las organizaciones se ven obligadas a buscar conocimiento en el exterior en cambio las firmas japonesas están constantemente consultando a sus proveedores, distribuidores, clientes y hasta de sus rivales por lo

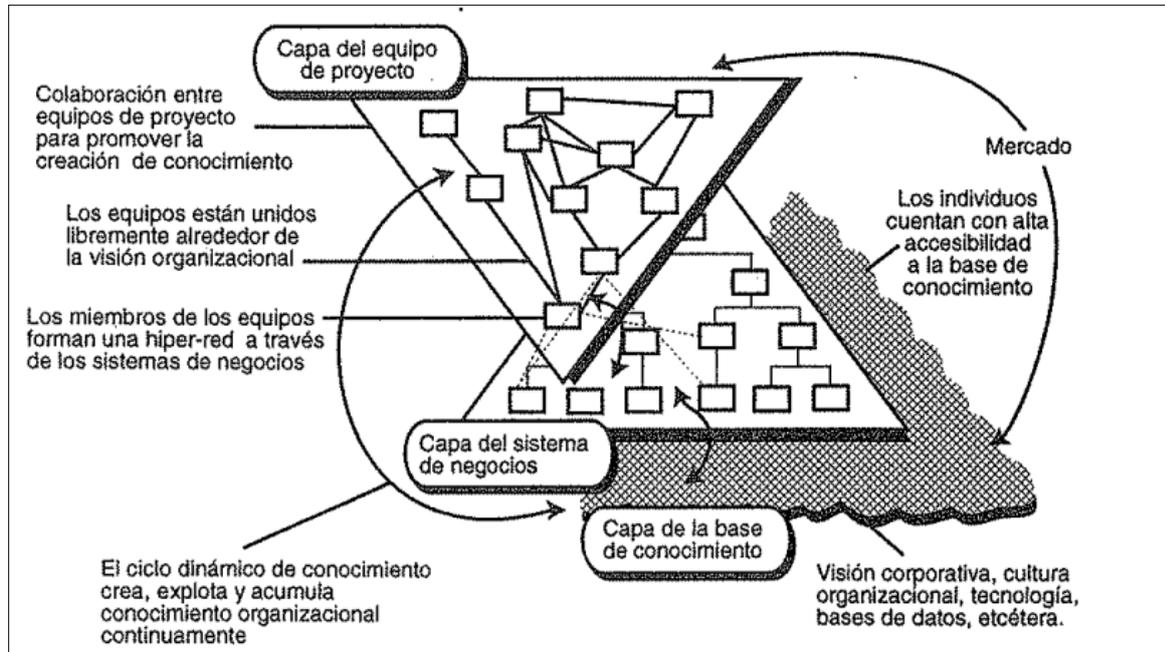
que todo el conocimiento externo es transferido por toda la organización para que puedan ser utilizados por los desarrolladores de nuevas tecnologías y los encargados de diseñar nuevos productos. Esta actividad dual del conocimiento exterior e interior es la clave del éxito para estas compañías japonesas. Con el tiempo se empezó a desarrollar el conocimiento dentro de las organizaciones, para las empresas occidentales el conocimiento se considera como fórmulas, reglas generales, palabras y números; en cambio las firmas japonesas consideran que las palabras con los números solo es la punta del iceberg para ellos la base del conocimiento es el conocimiento tácito por lo que este tipo de conocimiento es individual con raíces en la acciones y experiencias siendo muy difícil de compartirlo. Nonaka y Takeuchi (1995) hablan sobre organizaciones con una estructura organizacional de hipertexto o en capas ligada a la gestión del conocimiento siendo la capa central el sistema de negocio donde se dan las actividades comerciales, la segunda capa es la de equipos de proyecto encargados de obtener el conocimiento del sistema de negocios y crear conocimientos y la última capa es la de base del conocimiento donde los conocimientos son recategorizados y almacenados, en esta última se encuentra la visión corporativa que ayuda a dirigir, la cultura que orienta la mente y la tecnologías que clasifica los conocimientos tácitos. Las tres capas que existen en esta estructura se relacionan y coexisten en la misma organización teniendo la característica de ser flexibles y ajustarse a cambios que lo requieran, en función a esta estructura se maneja una correcta gestión del conocimiento.

En síntesis, los autores infieren que las empresas cuya estructura organizacional se encuentren ligados al conocimiento tendrán una fuerza estratégica frente a los competidores obteniendo beneficios de ella lo que permite a la

organización ser competitiva en otros mercados y sostenerse en el tiempo porque al crear conocimiento estaría más actualizados a su contexto.

Figura 1

Estructura organizacional de hipertexto



Nota: Nonaka y Takeuchi, 1995, p. 188.

A. Creación del conocimiento.

Nonaka y Takeuchi (1995) describen un modelo de cinco fases para poder crear el conocimiento dentro de una organización y estas son:

- La primera fase. Compartir el conocimiento tácito, las organizaciones no pueden crear solas conocimiento siendo fundamental que se centren en el conocimiento tácito porque es una fuente de nuevos conocimientos. El conocimiento tácito no es fácil de comunicar ya que se obtiene por las experiencias personales de los individuos lo que corresponde a la socialización, por lo mismo, en esta fase se necesitará de equipos autoorganizados con una autonomía donde la interacción de las emociones, sentimientos y modelos mentales entre individuos de distintas percepciones,

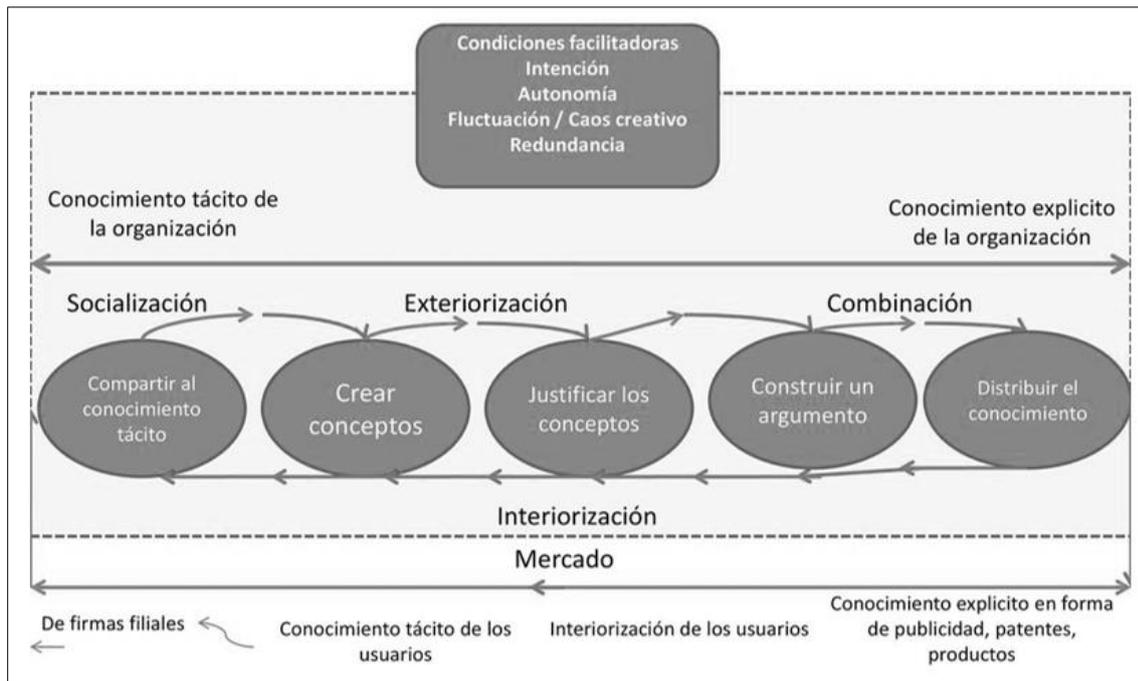
motivaciones, y antecedentes de paso a que el conocimiento tácito se pueda compartir sin limitaciones.

- La segunda fase. Crear conceptos, la primera fase da como resultado un modelo tácito compartido y en esta fase lo tácito se transforma en conocimiento explícito mediante la creación de conceptos utilizando el razonamiento, la deducción, la inducción y la abducción, este último emplea lenguaje figurativo como las metáforas y analogías. Además se considera los diferentes ángulos o perspectivas de un problema y la redundancia de información que permita la comprensión del conocimiento explícito.
- La tercera fase. Justificar los procesos, la justificación establece si los conceptos creados cubren las necesidades de la organización en su totalidad como un proceso de filtrado. Esta justificación puede ser cualitativa o cuantitativa es decir no necesariamente se basa en hechos también puede ser por medio del juicio y valores. Los encargados de la validación son los altos directivos, aunque los ejecutivos intermedios también pueden realizarlo, pero solo tendrán un alcance medio.
- La cuarta fase. Construir un arquetipo, el concepto justificado se vuelve tangible es decir un arquetipo en la que puede adoptar formas tecnológicas como sistemas, prototipos o modelos operativos. Esta fase es compleja por lo que prestar atención a los detalles es la clave y se requiere de una cooperación dinámica de personas con experiencia en diferentes campos para desarrollar las especificaciones del arquetipo.
- La quinta fase. Expandir el conocimiento, también llamado distribución cruzada de conocimiento que tiene lugar Intra e inter organizacionalmente. Interorganizacional, los conocimientos son compartidos entre todos los

colaboradores de la empresa. Interorganizacional, el conocimiento modelado creará otro ciclo más de creación del conocimiento expandiéndose de forma vertical y horizontal en la organización movilizándolo entre empresas filiales, clientes, proveedores y competidores.

Figura 2

Cinco fases del proceso creación del conocimiento organizacional



Nota: Nonaka y Takeuchi, 1995, p. 96.

B. Conversión del conocimiento.

El conocimiento tácito y explícito en diferentes culturas se ha debatido para saber qué tipo de conocimiento es considerado verdadero, pues el lado occidental se tiene la postura de que es el conocimiento explícito, mientras que los japoneses afirman y le dan mayor importancia al tácito. Desde el punto de vista de Nonaka y Takeuchi (1995) indican que estos tipos de conocimientos no funcionan como entidades separadas, sino que estas se complementan. Existe una interacción y un intercambio de la información, además indican que en su modelo SECI, está fundamentado en que el conocimiento se crea y se expande mediante la interacción

social de los conocimientos tácito y explícito, esto lo que se denomina conversión del conocimiento.

Existen cuatro formas de conversión del conocimiento:

- De tácito a tácito (socialización). La socialización es el proceso mediante el cual dos o más individuos interactúan y comparten sus experiencias, creando de esta manera conocimiento tácito. Una persona puede adquirir el conocimiento tácito de otra persona sin usar el lenguaje tal como es el caso de un aprendiz y su maestro donde no siempre aprenden del lenguaje puntual, sino de la observación, la imitación y la práctica. En el ámbito empresarial esto vendría a ser la capacitación debido a que usan el mismo principio. La pieza fundamental para poder adquirir el conocimiento tácito es la experiencia.
- De tácito a explícito (exteriorización). La exteriorización consiste en aplicarle al conocimiento tácito un concepto específico y/o explícito como tal. Es el proceso donde el conocimiento tácito adopta la forma de metáforas, analogía, conceptos, hipótesis o modelos. Es un proceso donde se busca la creación de una definición, que es generada por el diálogo, por la deducción, inducción y conclusión colectiva.
- De explícito a explícito (combinación). La combinación es un proceso donde la forma de conversión de conocimiento consiste en combinar los distintos cuerpos del conocimiento explícito, es decir las personas intercambian conocimiento mediante cartas, comunicados, conversaciones, etc. Este proceso es lo que normalmente se aplican en escuelas o centro de labor. En el caso de las empresas esta conversión del conocimiento se aplica cuando ejercen sus visiones corporativas, cuando ponen los conceptos de los negocios o los productos. También el uso de equipos como computadoras y el contar

con una base de datos hacen que estos procesos de conversión del conocimiento sean más fáciles para las compañías.

- De explícito a tácito (interiorización). En el proceso de interiorización, se toma como ejemplo el “aprendiendo, haciendo”, para que el conocimiento explícito pase a tácito es fundamental verbalizar o que se grafique en documentos. El autor afirma que la documentación ayuda a las personas a interiorizar lo que han experimentado, lo cual enriquece su conocimiento tácito. Además de que este tipo de información hace más fácil la transferencia del conocimiento explícito a otros individuos pues esto permite a los demás de cierto modo que experimenten indirectamente las vivencias de otros.

Figura 3

Cuatro formas de conversión del conocimiento



Nota: Nonaka y Takeuchi, 1995, p. 69.

C. Implantación del conocimiento.

Abarca un marco conceptual donde se especifica dos dimensiones ontológica y epistemológica para la creación de conocimiento.

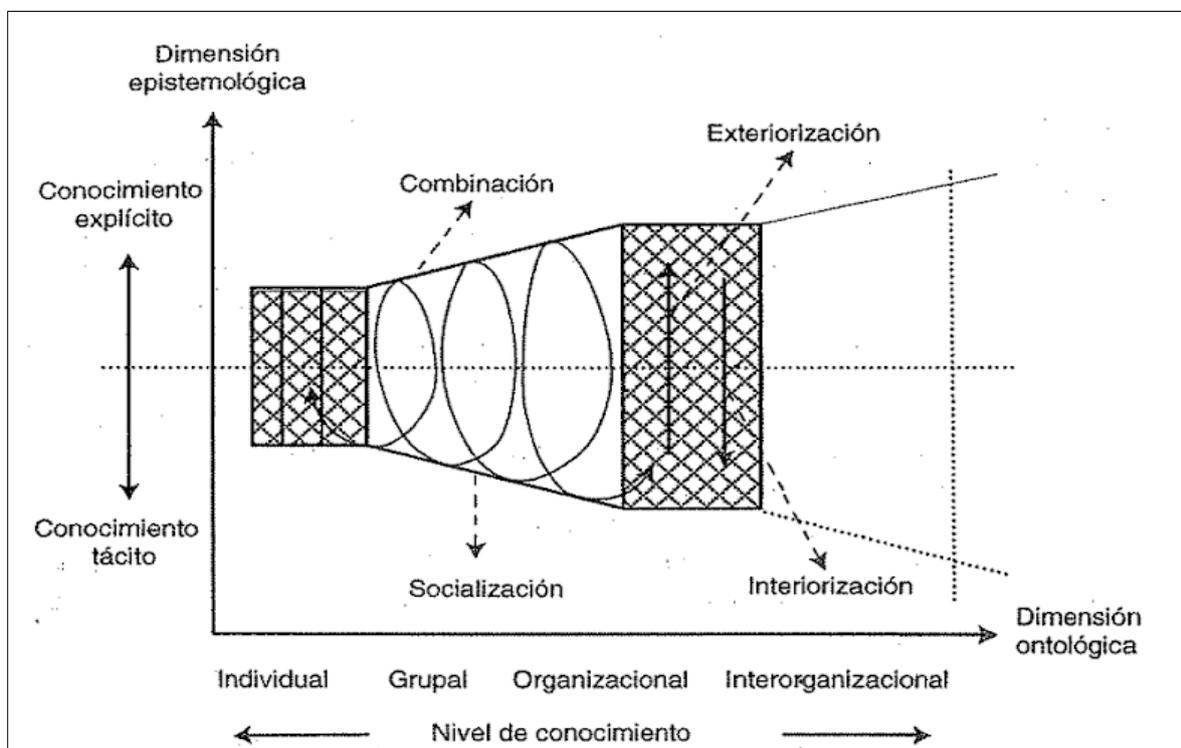
- Dimensión ontológica: El conocimiento es personal y creado por los individuos en este sentido las organizaciones no pueden crear conocimiento solas por lo que deben de apoyar y proveer de contexto a los individuos para que sigan generando conocimiento como una forma de amplificar el conocimiento

individual y solidificados como parte de la red del conocimiento organizacional. Los niveles en esta dimensión son: individual, grupal, organizacional e interorganizacional.

- Dimensión epistemológica: El conocimiento de los seres humanos es adquirido mediante el análisis de los objetos externos por lo que se hace mención del conocimiento tácito como elementos cognitivos y el conocimiento explícito como elementos tangibles.

Figura 4

Espiral de la creación del conocimiento



Nota: Nonaka y Takeuchi, 1995, p. 83.

D. Almacenamiento del conocimiento.

Complementando con lo descrito por Nonaka y Takeuchi sobre los conocimientos explícito, que son elementos tangibles, estos deben ser almacenados para ello Senge (1990) habla sobre la memoria institucional donde indica que los conocimientos ganados con sacrificios deben depender de mecanismos

institucionales y no de individuos pues se corre el riesgo que los conocimientos se pierdan porque los trabajadores migran a diferentes empleos. Los mecanismos institucionales hacen referencia a diseños de sistemas que sirvan como apoyo y asistencia a largo plazo para los colaboradores.

2.2.2. Bases teóricas del desempeño laboral

A partir de los enfoques de la administración nace el desempeño laboral a modo de ver el rendimiento y las actitudes de los miembros de una organización, a comienzos del siglo XX se consideraba a la administración de manera científica teniendo a uno de los autores principales a Frederick Taylor, considerado como padre de la administración científica, con su teoría de los cuatro principios: planeación, preparación, control y ejecución. George y Álvarez (2005) afirman que la administración ahora estaba orientada hacia las cosas y las personas, debido a los problemas frecuentes con la organización y eficiencia los cuales terminaban por afectar el rendimiento y el tiempo que tenían para realizar sus tareas.

En la misma época el autor Henry Fayol, su principal aportación fue escribir sobre problemas que no abarcó la administración científica creando seis funciones básicas y catorce principios fundamentales dando lugar a una administración basado en principios y enseñanzas teniendo en cuenta el factor humano para un correcto funcionamiento en las organizaciones, para George y Álvarez (2005) Fayol afirmaba que ante cualquier teoría de la administración no se puede ni se debe limitar al entorno de los negocios, sino que esta debe ser aplicable de la misma manera a todas las formas del esfuerzo de las personas. Hoy en día las mismas premisas se utilizan por ello Henry Fayol es considerado como el padre de la administración moderna.

A principios de los años 30 se desarrolla la escuela de las relaciones humanas donde se quería conocer cómo se relaciona la motivación, las necesidades, la

satisfacción y el desempeño laboral con el comportamiento humano y explicar la conducta del hombre en el trabajo, entre los principales autores fueron Maslow, Herzberg y McGregor.

En la primera etapa se observó que el desempeño laboral no era importante dentro de la administración ya que se enfoca más en teorías científicas sin embargo a medida que los autores daban énfasis al capital humano se entendió que las conductas de las personas en el trabajo puede ser por diferentes factores, dando lugar al desempeño laboral como una disciplina que siempre se ha querido medir porque el comportamiento de los trabajadores impacta ya sea positiva o negativamente a las organizaciones, por ello es importante que las empresas tomen conciencia por querer entender las principales necesidades de los trabajadores con la finalidad de brindar recursos para mejorar el desempeño laboral influenciando con el logro de los objetivos y el desarrollo de la empresa.

2.2.2.1. Definiciones del desempeño laboral.

El desempeño laboral se refiere al rendimiento de todos los colaboradores de una organización, esto puede ser tanto positivo como negativo dependiendo del desenvolvimiento del personal, lo cual termina afectando directamente a la empresa tal como señala Stoner et al. (1996) indican que el desempeño laboral es la responsabilidad de realizar sus tareas diarias de los colaboradores siguiendo las normas establecidas en la organización lo cual influye en el cumplimiento de metas. Con la definición de Stoner se determina que el desempeño laboral es la actitud que tienen los trabajadores frente a la ejecución de sus funciones para lograr los objetivos propuestos por la empresa. En caso contrario con Chiavenato (2000) menciona que el desempeño laboral es una actividad administrativa que evalúan continuamente los comportamientos de sus empleados con la definición del autor se infiere que el

desempeño laboral son las conductas y acciones que tienen los colaboradores frente a sus labores organizaciones y para conocer la situación laboral de las empresas entonces el desempeño tiene que estar sometido a contantes mediciones.

Por otro lado, Robbins y Coulter (2010) afirman que el desempeño es el resultado final de todas las actividades realizadas por las personas con eficiencia y eficacia, pero el desempeño laboral viene a ser cuando se ejercen las actividades organizacionales pero con responsabilidad pues se debe de considerar que cada acción repercute en la empresa, también para Robbins (2004) indica que el desempeño laboral actúa como un principio fundamental de la psicología del trabajador porque se fijan metas lo cual genera su motivación, activar el comportamiento positivo y hace que los colaboradores se esfuercen en cumplir las metas.

De acuerdo con los autores el desempeño laboral representa un grado de rendimiento de los colaboradores en sus labores dentro de la empresa, este puede ser un alto rendimiento y esfuerzo por cumplir con las laborales que provoca un gran desempeño laboral o también puede ser un bajo rendimiento que ocasiona todo lo contrario a tal punto de hacer que una empresa deje de ser productiva y competitiva.

2.2.2.2. Características del desempeño laboral.

El desempeño laboral conduce a emitir un resultado que luego se es transmitido a los colaboradores pero para ello se necesita de mesura, cautela y discreción para no perjudicar al colaborador con algún comentario mal expresado, esta afirmación es referenciada por Stoner et al. (1996) indican que para los gerentes es una tarea complicada poder pronunciarse sobre el desempeño laboral delante del empleado de manera constructiva sin llegar a la crítica para no causar incomodidad respecto a su situación. Stoner también establece que el desempeño laboral

representa una parte fundamental para redireccionar una cultura organizacional. Esta afirmación es válida por Robbins y Coulter (2010) quienes indican que los gerentes tienen problemas para realizar una crítica de desempeño laboral a sus empleados, esto se complica más cuando es un colaborador con bajo desempeño para ello los gerentes utilizan métodos de evaluación desempeño para obtener las áreas donde ellos deben enfocarse para mejorar. Robbins y Coulter (2010) también señalan que el desempeño laboral es afectado por factores externos y factores internos de la organización.

Las características sobre el desempeño laboral para Chiavenato (2000) son informes especiales y son realizados por cada supervisor con relación a las actividades de los empleados.

El desempeño laboral posee las siguientes características:

- Es difícil de juzgar el desempeño laboral de manera constructiva
- Es un elemento de la cultura organizacional.
- Se documenta formando parte de la base de datos de la empresa.
- Realizados por el jefe directo de cada colaborador.
- Utiliza métodos de evaluación de desempeño
- Es influenciada por los factores externos y factores internos de la empresa

2.2.2.3. Importancia del desempeño laboral.

La importancia del desempeño laboral es que no solo permite medir a los colaboradores en sus actividades diarias, también permite medir a la organización tal como manifiesta Stoner et al. (1996) el desempeño laboral permite estudiar la eficacia de la organización con la finalidad de determinar las dificultades existentes en la misma.

La práctica del desempeño laboral en las organizaciones es muy común y se realizan mediante una evaluación que posibilita medir y potenciar el capital humano, tal como precisa Chiavenato (2000) toda evaluación de desempeño son procesos que localiza problemas en cuanto a la supervisión o la integración del empleado además juzga o estimula las cualidades de la persona. Por otro lado, Chiavenato indica que se desarrollan políticas de recursos humanos gracias al desempeño laboral y su evaluación para que la empresa pueda responder diferentes tipos de problemas identificados.

La importancia del desempeño laboral para Robbins y Coulter (2010) determinan la manera en que está siendo tratado el colaborador dentro de una organización porque en un ambiente donde el colaborador se sienta valorado y parte de los logros de la empresa, influirá positivamente en su desempeño.

El desempeño laboral es importante porque permite:

- Desarrolla nuevas normas o políticas de recursos humanos que se adapten a las necesidades de la organización
- Encuentra oportunidades de mejora en la organización
- Mide las competencias de los colaboradores
- Halla puntos débiles de los colaboradores
- Determina la eficacia de la organización
- Permite percibir el trato que está teniendo el colaborador dentro de la organización.

2.2.2.4. Teorías relacionadas al desempeño laboral.

Teoría del desempeño laboral de Robbins y Coulter.

Robbins y Coulter (2010) hablan de la administración de los recursos humanos y señalan que el desempeño laboral forma parte de sus procesos, indicando que si la

empresa no es responsable con su capital humano entonces implicará que el desempeño laboral se encuentre afectado. Por lo tanto, todos los gerentes deben estar involucrados con la selección, orientación y evaluación del desempeño incluso si existe un área que se encarga de ello.

Los autores también indican que el desempeño laboral forma parte del control en el proceso administrativo pues a través de su medición contribuye a tomar decisiones para corregir problemas latentes.

A. Trabajo en equipo.

Las empresas utilizan el trabajo en equipo para lograr objetivos porque esta práctica une esfuerzos y talentos, los componentes que determinan el desempeño en un equipo son:

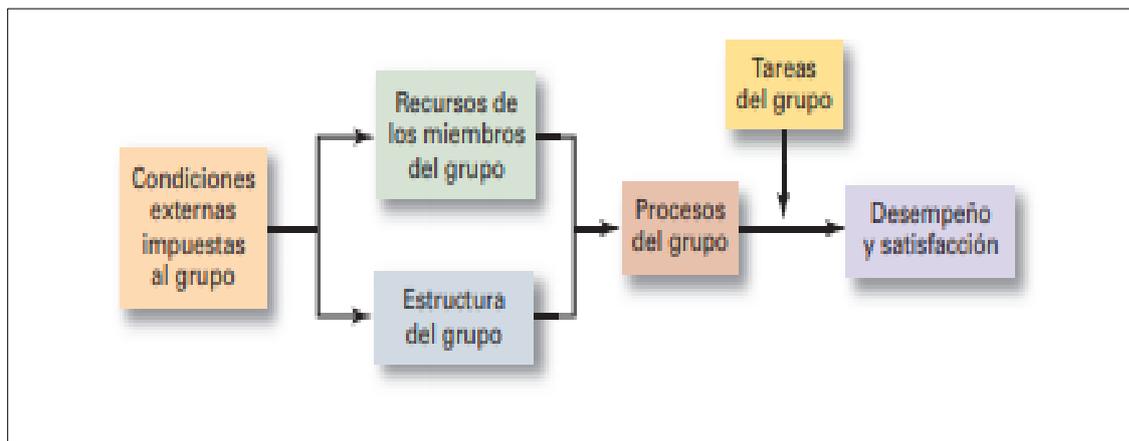
- Condiciones externas. La disponibilidad de recursos, las reglas, normativas, los equipos modernos, tecnologías, entre otros son condiciones que facilitan el trabajo respondiendo con rapidez a las tareas establecidas o que se disminuya el tiempo de ejecución de alguna labor.
- Los recursos de los miembros del grupo tales como. Sus conocimientos, habilidades, personalidad, capacidades y talentos son los que van a determinar el desempeño y el potencial que tiene cada miembro del equipo.
- La estructura grupal. Se debe establecer normas, establecer los roles de cada integrante y el tamaño del equipo para definir una estructura interna del trabajo en equipo organizado además de observar el grado de cohesión entre los miembros porque no se podrá trabajar en equipo si dentro de los grupos los miembros no se aceptan.
- Los procesos de grupo. La toma de decisiones en un equipo que pueden percibirse más razonables que las decisiones tomadas por una sola persona

esto sucede por el pensamiento grupal o la integración de diferentes ideas y la responsabilidad compartida. También el manejo de conflictos, cuando surgen desacuerdos o las diferencias incompatibles se observa la capacidad que tiene el equipo para resolverla.

- Las tareas grupales estas pueden ser simples, que son las labores rutinarias y también compleja. Son en las tareas complejas que se necesitará la sinergia de los miembros para realizarlas por lo que los procesos del grupo como la toma de decisiones y manejos de conflictos son importantes en este punto.

Figura 5

Modelo de desempeño y satisfacción grupal



Nota: Robbins y Coulter, 2010, p. 235.

B. Capacitación.

La capacitación es un fundamental trabajo de la administración que debe ejercer el departamento de recursos humanos, las compañías invierten considerables cantidades de dinero para la capacitación de sus colaboradores en busca de implementar o reforzar nuevas habilidades y capacidades que ayuden a desempeñar mejor y cumplir con las tareas de la empresa. En las capacitaciones se buscan preparar las habilidades de comunicación, ventas, habilidades de supervisión, aplicación en programas, servicio y el de aumentar los conocimientos.

Las capacitaciones tradicionales como los documentos, manuales, videos son generalmente utilizados por todo tipo de organización y son muy pocas las organizaciones que en los últimos años utilizan o generan nuevos métodos para capacitar. En muchos de los casos estas innovaciones son más interesantes causando en los colaboradores tomar atención y un mejor aprendizaje de la información brindada que posteriormente se transforma en nuevos conocimientos.

C. Retroalimentación.

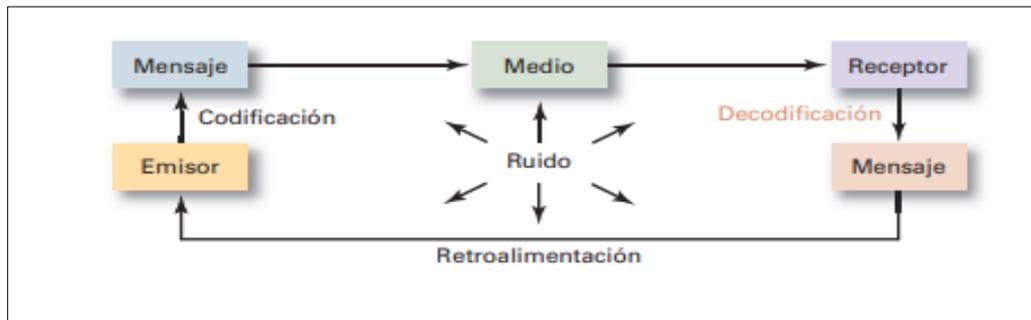
La retroalimentación proporciona información directa sobre el desempeño que se lleva a cabo en actividades requeridas, para los gerente o jefes directos la retroalimentación brinda información sobre la efectividad de sus esfuerzos en la empresa con el resultado puede redireccionarse, cambiar, mejorar y formular nuevos planes. Además, la retroalimentación que reciben los jefes sobre las actitudes de sus empleados brinda la percepción de sus condiciones de empleo y alerta de los problemas potenciales de sus trabajadores para que puedan tomar acciones. Desde otro punto de vista la retroalimentación hacia los colaboradores guía y motiva el comportamiento pues los empleados desean saber que tan bien están trabajando para evaluar y corregir su propio desempeño.

Para que exista una retroalimentación positiva debe haber una comunicación positiva para ello se debe precisar los elementos de la comunicación, empieza cuando el emisor que envía un mensaje codificado al receptor mediante un canal, el receptor traduce el mensaje y finaliza cuando el receptor transfiere el significado pero en medio de estos elemento existe el ruido que son alteraciones que interfieren en la transmisión del mensaje como por ejemplo la falta de atención, escritura ilegible, mala conexión en una videollamada entre otros. Por lo tanto, para que una

retroalimentación sea positiva se debe de eliminar el ruido ya sea aclarando o preguntando lo que se está comunicando.

Figura 6

Proceso de comunicación interpersonal



Nota: Robbins y Coulter, 2010, p. 335.

D. Compensación y beneficios.

La compensación y beneficios en una empresa bien equilibrada en cuanto desempeño y recompensa, ayuda a retener colaboradores competentes y eficaces que sirvan para cumplir con las necesidades de la organización esto de cierta forma es un factor de motivación para los trabajadores lo cual impulsará el desempeño. Las empresas deben realizar un plan de compensaciones y beneficios acorde a los rangos y labores que a cada trabajador le corresponde por oficio, para así mantener motivado al personal. Estos incentivos pueden ser variados dependiendo de cuál sería más asequible para la organización, entre los más comunes suelen ser salarios adicionales, bonos, beneficios y servicios, entre otros.

Los factores determinantes para saber a qué trabajador se le debe compensar con ciertos beneficios depende del desempeño y el cargo que ejerce el colaborador en los casos más comunes. Existe también otro sistema de compensación que se utiliza considerablemente en las empresas alrededor del mundo denominado pago basado en habilidades, la cual se basa en compensar y beneficiar a los colaboradores

por sus destrezas y habilidades que generan al momento de desempeñarse en sus labores más no influye para nada el cargo ni el tipo de tarea que ejerzan.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Almacenamiento del conocimiento

Bancos sistematizados y adecuados para guardar y proteger los conocimientos obtenidos con el fin de ser utilizados en el momento que se requieran, asimismo para las personas que poseen conocimientos importantes la forma de salvaguardarlos es asegurando su permanencia en la empresa para que en el futuro sea aprovechado por nuevas personas.

Arquetipo

Son construcciones realizadas con el fin de crear una estructura de un sistema a partir de ideas o conocimiento del cual se utiliza como guía para imitar, copiar o reproducir un sistema piloto que pasará por pruebas para observar si responde a las necesidades de la empresa, además, siempre estará sujeto a la actualización, medición o eliminación.

Capacitación

Es la actividad que se realiza en las empresas con el fin de enseñar y orientar a sus colaboradores las actividades que van a ejercer en sus puestos de trabajo, además de impulsar sus habilidades como personas, su actitud y valores para que de esta manera aumenten su eficiencia y tengan un mejor desempeño en sus actividades diarias de la empresa.

Compensación y beneficio

Es cuando se les otorga una recompensa a los trabajadores por su ardua labor y compromiso con la organización, se reconoce su esfuerzo y dedicación por haber cumplido con las metas y objetivos establecidas, además de otorgarles beneficios

como trabajador, de esta manera se mantiene a las personas motivadas y así impulsamos su desempeño en sus actividades.

Conocimiento explícito

Es el conocimiento que se adquiere mediante conceptos, definiciones ya estructuradas las cuales se puede encontrar en libros, artículos, revistas o también mediante videos o audios, este conocimiento es más fácil de procesar y compartir de una persona a otra.

Conocimiento tácito

Es aquel conocimiento que no solo se adquiere con palabras, es decir no es información transmitida mediante sólo conceptos, sino se ve más en la práctica, mediante experiencias, en acciones o hechos y es por ello que es el conocimiento más difícil de procesar.

Conversión del conocimiento

Es donde los conocimientos explícitos y tácitos se fusionan dando lugar el intercambio de información en diferentes niveles que una vez que se logra identificar cada nivel estos pueden ser gestionados por la organización sacando provecho del nivel en el que estos conocimientos son más aceptados y aprendidos.

Creación del conocimiento

Es un proceso que empieza de manera individual a causa de la interpretación de la información y mediante su desarrollo se abre paso a nuevos descubrimientos de conocimiento, asimismo si se provee de más contexto estos conocimientos se pueden amplificar, renovar o actualizar.

Datos

Los datos pueden ser representados en números o palabras, estos en conjunto funcionan para dar contexto a algo en específico, los datos necesitan ser analizar y

estudiar para que puedan ser útiles pues tras esa acción los datos brindan información que puede ser relevante o irrelevante.

Desempeño laboral

Son las actividades que tienen los colaboradores en sus tareas diarias el cual puede estar sujeto a medición para poder observar si lo realizan con eficiencia y eficacia de lo contrario se establecen medidas para redireccionar el comportamiento del colaborador en su trabajo.

Gestión del conocimiento

La capacidad de una compañía para generar nuevos conocimientos, diseminarlos entre los miembros de la organización y materializarlo en productos, servicios y sistemas.

Implantación del conocimiento

Es un proceso dinámico orientado a la mejora continua donde se utilizan medios tecnológicos, sistemas, modelos que permiten la propagación de los conocimientos de manera organizacional, enfocados en que los conocimientos que se transfieran tengan una larga permanencia en las mentes de las personas y estas las utilicen en sus actividades.

Información

La información es un conjunto de datos los cuales han sido textualizados constituyendo de esta manera un mensaje, que será transmitido de un emisor al agente receptor para así reducir su incertidumbre de algo o aumentar su conocimiento al respecto.

Retroalimentación

Mediante un informe de las actividades y comportamiento, los jefes o gerentes buscan reforzar ciertos factores de los cuales creen no están siendo del todo

eficientes los trabajadores, esto con la finalidad de mejorar y orientar a sus colaboradores.

Trabajo en equipo

Es cuando en un grupo trabajan en conjunto por las misma metas u objetivos de manera más eficiente, ayudando en la reducción de tiempo y mejoras de procesos puesto que de esta manera se trabaja de una forma más organizada al dividirse las tareas equitativamente.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Se enmarcó en investigación de tipo básica porque se basa en el análisis de la teoría con la finalidad de incrementar sus conocimientos que luego serán desarrollados en investigaciones de tipo aplicada. Al respecto, Ñaupas et al. (2018) indica que: “La investigación básica está orientada a descubrir las leyes o principios básicos, así como en profundizar los conceptos de una ciencia, considerándola como el punto de apoyo inicial para el estudio de los fenómenos o hechos” (p. 319).

El nivel del trabajo de investigación fue correlacional porque se analizó las variables gestión del conocimiento y desempeño laboral para establecer el grado de relación que poseen ambas. Según Ñaupas et al. (2018) indican que las investigaciones correlacionales: “Se utilizan cuando se quiere establecer el grado de correlación o de asociación entre una variable (X) y otra variable (Z) que no sean dependiente una de la otra” (p. 368).

El enfoque del trabajo de investigación fue cuantitativo pues abarca el uso de números, la implementación de herramientas de análisis matemáticos y estadísticos para la obtención de resultados que permitan probar las hipótesis planteadas. Ñaupas et al. (2018) indican que: “Se utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de las variables e instrumentos de investigación, con el uso de la estadística descriptiva e inferencial” (p.140).

Diseño de investigación

El diseño del trabajo de investigación fue no experimental porque se basa en la observación sin la intervención directa del investigador, es decir, no se manipulan las variables. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) señalan que: “Podría

definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 174).

Por último, el trabajo de investigación fue de corte transversal porque el seguimiento de las variables se realizó en un solo periodo de tiempo, es decir, se toma una sola vez los datos a los encuestados, para evitar confusiones y duplicidades que puedan afectar la investigación. Al respecto, Ñaupas et al. (2018) señalan: “Se utiliza en investigaciones transversales, en vez de hacer un seguimiento de una variable, durante 5 o más años, se estudia esa variable simultáneamente en un solo año” (p. 369).

3.2. Población y muestra

Población

La población de estudio considerada para el trabajo de investigación fue de 126 colaboradores de la empresa Promart registrados en planilla, los cuales cumplen con similares características a estudiarse.

Al respecto Ñaupas et al. (2018) establecen: “La población puede ser definida como el total de unidades que contienen las características requeridas, para ser consideradas como tales. Estas unidades pueden ser personas, objetos, conglomerados, hechos o fenómenos, que presentan las características requeridas para la investigación” (p. 334).

Muestra

En la investigación la muestra fue una parte representativa de la población, debido a que esta última al ser tan extensa complica el proceso de recolección de datos. Ñaupas et al. (2018) indican que: “La forma de definir a la muestra como una

porción de la población que por lo tanto tienen las características necesarias para la investigación, es suficientemente clara para que no haya confusión alguna” (p. 334).

La muestra considerada para el trabajo de investigación estuvo conformada por 96 colaboradores de la empresa Promart siendo definido con un nivel de confianza de 95 % y un margen de error del 5% calculándose mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

Z es nivel de confianza = 0.95

N es la población = 126

p es la probabilidad a favor = 0.5

q es la probabilidad en contra = 0.5

e es el error de estimación= 0.05

Reemplazando los datos:

$$n = \frac{0.95^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 126}{126 \cdot 0.05^2 + 0.95^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = 96$$

El tipo de muestra de la tesis es no probabilístico porque no toda la población tiene la misma oportunidad de ser seleccionada como parte del estudio. Según Ñaupas et al. (2018) afirma: “En este tipo de muestreo interviene el criterio del investigador para seleccionar a las unidades muestrales, de acuerdo con ciertas características que requiera la naturaleza de la investigación que se quiera desarrollar” (p. 342).

La técnica de selección de muestra del trabajo de investigación es por conveniencia, este tipo de muestra es cuando el investigador opta por la accesibilidad y disponibilidad de las personas para formar parte del estudio facilitando la recolección de datos al investigador. Según Hernández y Mendoza (2018) señalan

que: “Estas muestras están formadas por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso” (p. 433).

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo – 2022.

Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre la creación del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo – 2022.

Existe una relación significativa entre la conversión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo – 2022.

Existe una relación significativa entre la implantación del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo – 2022.

Existe una relación significativa entre el almacenamiento del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo – 2022.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual de la gestión del conocimiento

Benavides (2003) menciona que la gestión del conocimiento es un conjunto de procesos que permiten que los conocimientos explícitos y tácitos, siendo este último conocimiento el más difícil de procesar, estar en constante interacción a desde un

nivel individual hasta un nivel organizacional. La gestión del conocimiento a su vez promueve desarrollar activos intangibles valiosos que la empresa puede utilizar a su favor para planificar estrategias por parte de los gerentes y posteriormente ejecutarlas con el objetivo de aplicar correctamente el conocimiento en la mente de los colaboradores con la finalidad de cumplir y satisfacer los objetivos planteados por la empresa.

Definición operacional de la gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento se evaluó en base a las cuatro dimensiones (creación del conocimiento, conversión del conocimiento, implantación del conocimiento, y almacenamiento del conocimiento), de las cuales se obtuvo doce indicadores dividido en tres indicadores por cada dimensión permitiendo formular un cuestionario de veintitrés ítems, de las cuales seis son para la dimensión creación del conocimiento, seis para la dimensión conversión del conocimiento, cinco para la dimensión implantación del conocimiento y seis para la dimensión almacenamiento del conocimiento.

Tabla 1*Cuadro de operacionalización de la variable gestión del conocimiento*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Rangos
Creación del conocimiento	- Cursos de formación - Centro de aprendizajes - Adquisición de información	1 al 6		
Conversión del conocimiento	- Mentoring - Intercambio de información - Tecnologías de información comunicación	7 al 12	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo	Bueno [106 - 115]
Implantación del conocimiento	- Distribución de la información - Aplicación del conocimiento - Cumplimiento de cursos - Almacenamiento digital	13 al 17	3. Parcialmente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente acuerdo	Regular [89 – 106> Malo [69 - 89>
Almacenamiento del conocimiento	- Accesibilidad de la información - Protección del conocimiento	18 al 23		

Definición conceptual del desempeño laboral

Wayne (2010) menciona que el desempeño laboral es un indicador importante que brinda un panorama completo sobre las oportunidades de mejora que tiene la organización hacia sus colaboradores. Es el rendimiento que tienen las personas en su área de trabajo, el desempeño actúa mucho en base a la fijación de objetivos, pues es ahí donde la persona se esforzará con el fin de tener un buen desempeño para el cumplimiento de las metas lo cual es beneficioso para las organizaciones, tener un equipo de personas de alto rendimiento y desempeño laboral.

Definición operacional del desempeño laboral

El desempeño laboral se evaluó en base a las cuatro dimensiones (trabajo en equipo, capacitación, retroalimentación, compensación y beneficios), de las cuales se obtuvo doce indicadores divididos en tres indicadores por cada dimensión permitiendo formular un cuestionario de veinticuatro ítems, de las cuales seis son para la dimensión trabajo en equipo, seis para la dimensión capacitación, seis para retroalimentación, seis para la dimensión compensación y seis para compensación y beneficios.

Tabla 2

Cuadro de operacionalización de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Rangos
Trabajo en equipo	- Compromiso	1 al 6		
	- Cooperación			
	- Cumplimiento de metas			
Capacitación	- Preparación	7 al	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Parcialmente de acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente acuerdo	Eficiente [109 - 120] Regular [90 – 109> Ineficiente [72 - 90>
	- Desarrollo de habilidades	12		
	- Aprendizaje			
Retroalimentación	- Mejoramiento de comportamiento	13 al		
	- Comunicación efectiva	18		
	- Redireccionar esfuerzos			
Compensación y/o beneficios	- Oportunidades de ascenso	19 al		
	- Reconocimiento	24		
	- Recompensas			

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

El método de la investigación es hipotético deductivo porque permitió probar la hipótesis a través de procesos secuenciales comprobando si son o no verídicas sus afirmaciones.

Rodríguez y Pérez (2017) indican:

En este método, las hipótesis son puntos de partida para nuevas deducciones. Se parte de una hipótesis inferida de principios o leyes o sugerida por los datos empíricos, y aplicando las reglas de la deducción, se arriba a predicciones que se someten a verificación empírica, y si hay correspondencia con los hechos, se comprueba la veracidad o no de la hipótesis de partida. (p. 12)

Técnica

La técnica principal que se utilizó es la encuesta, porque es una herramienta fundamental para poder realizar investigaciones de tipo cuantitativas que sirvió para comprobar nuestra hipótesis de nuestra investigación, además nos ayuda en la recolección de datos y para poder medir la percepción de nuestra población. Al respecto, Baena (2017) indica: “Una encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando” (p. 82).

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios para medir las variables gestión del conocimiento y desempeño laboral, los cuales reunieron dos condiciones importantes para su aplicabilidad como los criterios de validez y de confiabilidad.

Ñaupas et al. (2018) indican: “La validez es la pertinencia de un instrumento de medición, para medir lo que se quiere medir; se refiere a la exactitud con que el instrumento mide lo que se propone medir” (p. 276).

Respecto a la confiabilidad, Ñaupas et al. (2018) mencionan:

Un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían significativamente, ni en el tiempo, ni por la aplicación a diferentes personas, que tienen el mismo grado de instrucción. Confiabilidad deriva de la palabra fiable y esta a su vez de fe. (pp. 277-278)

Instrumento I. Cuestionario de gestión del conocimiento

El cuestionario fue el instrumento empleado para poder medir las cuatro dimensiones de la gestión del conocimiento en la empresa Promart estas dimensiones fueron: creación del conocimiento, conversión del conocimiento, implantación del conocimiento y almacenamiento del conocimiento. Conformando 12 indicadores y con un total de 23 ítems. Para las respuestas se utilizó la escala de Likert con 5 opciones.

Tabla 3

Ficha técnica del cuestionario de la variable gestión del conocimiento

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario de la gestión del conocimiento
Autor	Isabel Rosario Burga Rodríguez
Objetivo	Medición de la gestión del conocimiento en la empresa Promart
Ámbito de aplicación	Promart sede Villa María del Triunfo
Informadores	Colaboradores de la empresa Promart
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	10 minutos aproximadamente
Significación	Medición de la gestión del conocimiento en base a la creación del conocimiento, conversión del conocimiento, implantación del conocimiento y almacenamiento del conocimiento.
Finalidad	Obtener la percepción de los colaboradores de Promart sobre la gestión del conocimiento para lograr su medición.
Puntaje	Criterios de puntuación bueno, malo y regular considerando la media y el $\pm 75\%$ de la desviación estándar
Material	Formulario de Google

Instrumento II: Cuestionario de desempeño laboral

El cuestionario fue el instrumento empleado para poder medir las cuatro dimensiones del desempeño laboral en Promart estas dimensiones fueron: trabajo en equipo, capacitación, retroalimentación y compensación y beneficios. Conformando 12 indicadores con un total de 24 ítems. Para las respuestas de los encuestados se utilizó la escala de Likert con 5 opciones.

Tabla 4

Ficha técnica del cuestionario de la variable desempeño laboral

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario del desempeño laboral
Autor	Isabel Rosario Burga Rodríguez
Objetivo	Medición del desempeño laboral en la empresa Promart
Ámbito de aplicación	Promart sede Villa María del Triunfo
Informadores	Colaboradores de la empresa Promart
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	10 minutos aproximadamente
Significación	Medición del desempeño laboral en base el trabajo en equipo, capacitación, retroalimentación y compensación y beneficios
Finalidad	Obtener la percepción de los colaboradores de Promart sobre la gestión del conocimiento para lograr su medición.
Puntaje	Criterios de puntuación bueno, malo y regular considerando la media y el +-75% de la desviación estándar
Material	Formulario de Google

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

El trabajo de investigación desarrolló la elaboración de un análisis estadístico mediante la recolección final de datos con el cual se obtuvo una base de datos permitiendo la creación de gráficas y tablas estadísticas que posteriormente serán utilizadas para procesar los datos del Microsoft Excel y el programa IBM SPSS Statistics 26.0.

Por otro lado, se llevó a cabo la medición de confiabilidad para ello se recurrió a la aplicación del alfa de Cronbach, el cual es una medida de consistencia interna utilizada por los investigadores para evaluar la confiabilidad de los ítems que forman una escala.

Tabla 5

Escalas de confiabilidad de alfa de Cronbach

Rangos de alfa de Cronbach	Magnitudes
0.53 a menos	Nula confiabilidad
0.54 a 0.59	Baja confiabilidad
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Nota: Naupas et al, 2018, p. 279.

Luego de determinar que la información es confiable se realizó el análisis descriptivo de las variables gestión del conocimiento y desempeño laboral y sus dimensiones, aplicando medidas de frecuencias y porcentaje representados en tablas y gráficos estadísticos.

Asimismo, se elaboró la prueba de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov porque la cantidad de sujetos de la muestra es > 50 siendo un contraste no paramétrico y sirve para comprobar si los datos siguen la misma distribución.

Ramírez y Polack (2019) afirman que:

Se usa para probar la H_0 de que dos muestras autónomas se han cogido de una misma población. En este caso, compara de dos grupos la función de distribución acumulada. Esta prueba es frágil a cualquier tipo de comparación entre dos distribuciones descriptivas. Propuesto por Kolmogorov para obtener diferencia de rangos y posteriormente complementada por Smirnov para diferencia de rangos en valor absoluto, de allí el nombre de Z de K-S, que

usando SPSS se puede obtener la diferencia extrema en valor absoluto.
(p.197)

De acuerdo con los resultados de la prueba de normalidad se aplicó la prueba de correlación de Spearman.

Triola (2018) señala que: “La prueba de correlación de rangos (o prueba de correlación de rangos de Spearman) es una prueba no paramétrica que utiliza rangos de datos muestrales que constan de pares relacionados. Se usa para probar una asociación entre dos variables” (p. 632).

Tabla 6

Escala de Rho de Spearman

Valor de Rho	Significado
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Martínez y Campos, 2015, p.185.

Finalmente se interpretó los resultados obtenidos tras el procesamiento de la información para corroborar la hipótesis planteada a través del nivel de correlación que existe entre las variables.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de la gestión del conocimiento

La validación del contenido del instrumento de la variable gestión del conocimiento se realizó mediante el criterio de jueces expertos designados por la Universidad, quienes determinaron que los ítems que conforman el cuestionario miden la variable. Las validaciones del instrumento se encuentran en el anexo 3 del trabajo de investigación y sus valoraciones se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 7

Resultados de la validación del cuestionario de gestión del conocimiento

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Dr. William Hector Burgos Torres	Aplicable
Mag. Jorge Luis Bonilla Ferreyra	Aplicable

Validez del instrumento de desempeño laboral

La validación del contenido del instrumento de la variable desempeño laboral se realizó mediante el criterio de jueces expertos en el tema designados por la Universidad, quienes determinaron que los ítems que conforman el cuestionario miden la variable. Las validaciones del instrumento se encuentran en el anexo 3 del trabajo de investigación y sus valoraciones se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 8

Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Dr. William Hector Burgos Torres	Aplicable
Mag. Jorge Luis Bonilla Ferreyra	Aplicable

Los cuestionarios de las variables gestión del conocimiento y desempeño laboral presentan validez de contenido lo que significa que sus ítems responden a la variable que se mide, estando listos para la prueba de confiabilidad a través del alfa de Cronbach.

4.1.1 Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de gestión del conocimiento.

El cuestionario de la variable gestión del conocimiento se le aplicó el análisis de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach y confirmó la capacidad que tiene el instrumento para hacer mediciones reales.

Tabla 9

Resultado de fiabilidad del instrumento de la variable gestión de conocimiento

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,924	23

En la tabla 9 se evidenció los resultados de confiabilidad mediante el estadístico de alfa de Cronbach que asciende a 0.924, lo que indicó que el cuestionario de la gestión del conocimiento presenta una excelente confiabilidad de acuerdo Ñaupas et al. (2018) evidenciado en la tabla 5, al encontrarse en el intervalo de 0.72 a 0.99, este resultado indica que el cuestionario es óptimo para la recolección de datos.

Tabla 10

Resultado de fiabilidad de las dimensiones de la variable gestión de conocimiento

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Creación de conocimiento	0,764	6
Conversión del conocimiento	0,627	6
Implantación del conocimiento	0,856	5
Almacenamiento del conocimiento	0,890	6

En la tabla 10 se observa que la dimensión conversión del conocimiento se encuentra en el intervalo de 0.60 a 0.65 siendo de un grado confiable y las dimensiones creación del conocimiento, implantación del conocimiento y almacenamiento del conocimiento se encuentran dentro del intervalo 0.72 a 0.99 por lo que presentan una excelente confiabilidad.

Fiabilidad del instrumento de desempeño laboral.

El cuestionario de la variable desempeño laboral se le aplicó el análisis de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach y confirmó la capacidad que tiene el instrumento para hacer mediciones reales.

Tabla 11

Resultado de fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,905	24

En la tabla 11 se evidenció los resultados de confiabilidad mediante el estadístico de alfa de Cronbach que asciende a 0.905, lo que indicó que el cuestionario del desempeño laboral presentó una excelente confiabilidad de acuerdo Ñaupás et al. (2018) evidenciados en la tabla 5, al encontrarse en el intervalo de 0.72 a 0.99, este resultado indica que el cuestionario es óptimo para la recolección de datos.

Tabla 12

Resultado de fiabilidad de las dimensiones de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Trabajo en equipo	0,903	6
Capacitación	0,677	6
Retroalimentación	0,698	6
Compensación y beneficios	0,832	6

En la tabla 12 se observa que las dimensiones capacitación y retroalimentación se encuentra en el intervalo de 0.66 a 0.71 siendo de un grado muy confiable y las dimensiones trabajo en equipo y compensación y beneficios se encuentran dentro del intervalo 0.72 a 0.99 por lo que presentan una excelente confiabilidad.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la gestión del conocimiento

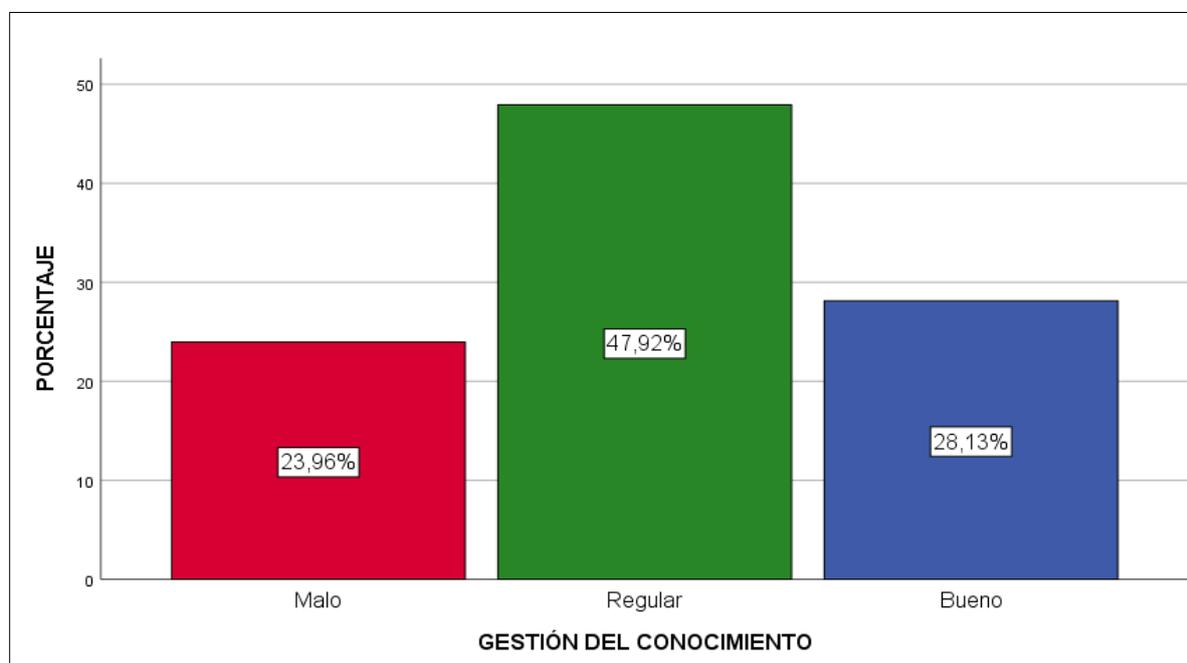
Tabla 13

Análisis descriptivo de la variable gestión de conocimiento

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	23	24
Regular	46	47.9
Bueno	27	28.1
Total	96	100

Figura 7

Análisis descriptivo de la variable gestión de conocimiento



En la tabla 13 y la figura 7 se observa que 46 colaboradores que representa el 47.92% consideran que la gestión del conocimiento se desarrolla en un nivel regular, por otro lado 27 colaboradores que representan 28.13% lo consideran en un nivel

bueno y 23 colaboradores siendo el 23.96% lo consideran en un nivel malo. Esto evidencia que la gestión del conocimiento no se utiliza correctamente en la empresa necesitando un nuevo enfoque hacia el conocimiento y no a solo el cumplimiento de cursos.

Resultados descriptivos del desempeño laboral

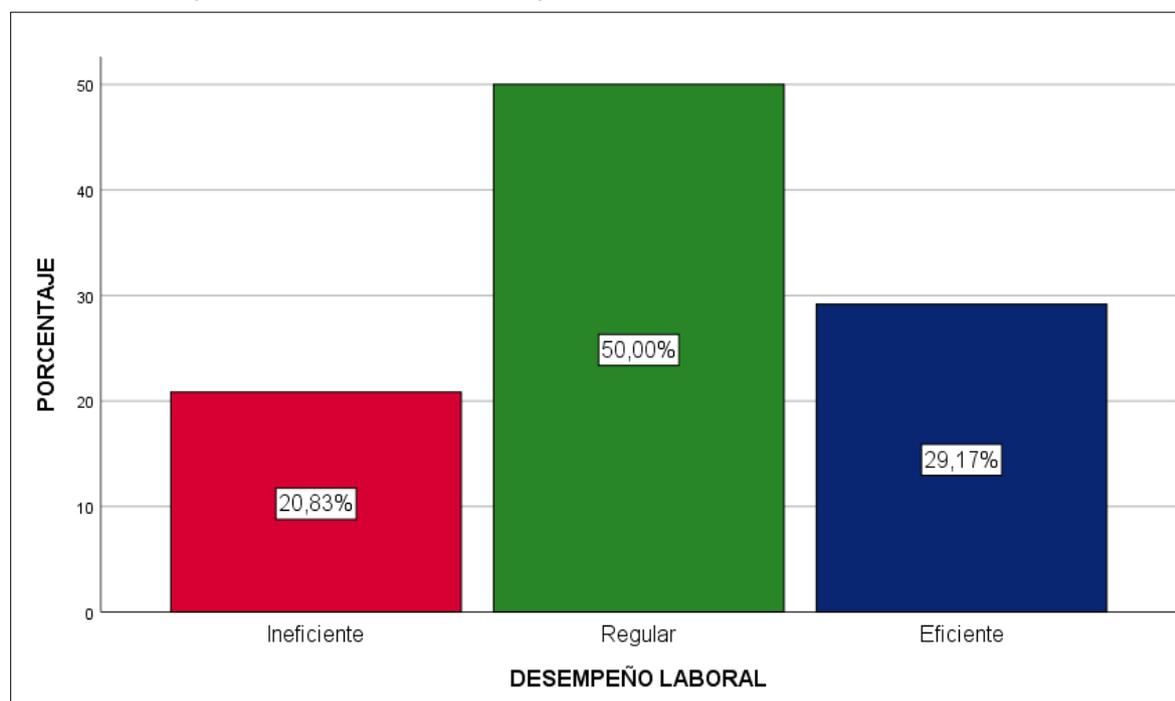
Tabla 14

Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral

	Colaboradores	Porcentaje
Ineficiente	20	20.8
Regular	48	50
Eficiente	28	29.2
Total	96	100

Figura 8

Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral



En la tabla 14 y la figura 8 se observa que 48 colaboradores que representan el 50% consideran que el desempeño laboral se desarrolla en un nivel regular por otro lado 28 colaboradores que representan 29.17% lo consideran eficiente y 20

colaboradores siendo el 20.83% lo consideran ineficiente. Esto evidencia que los colaboradores al no tener correctos conocimientos están presentando problemas en el desempeño laboral lo cual no permite ejercer correctamente sus actividades diarias afectando a la organización.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de la gestión del conocimiento

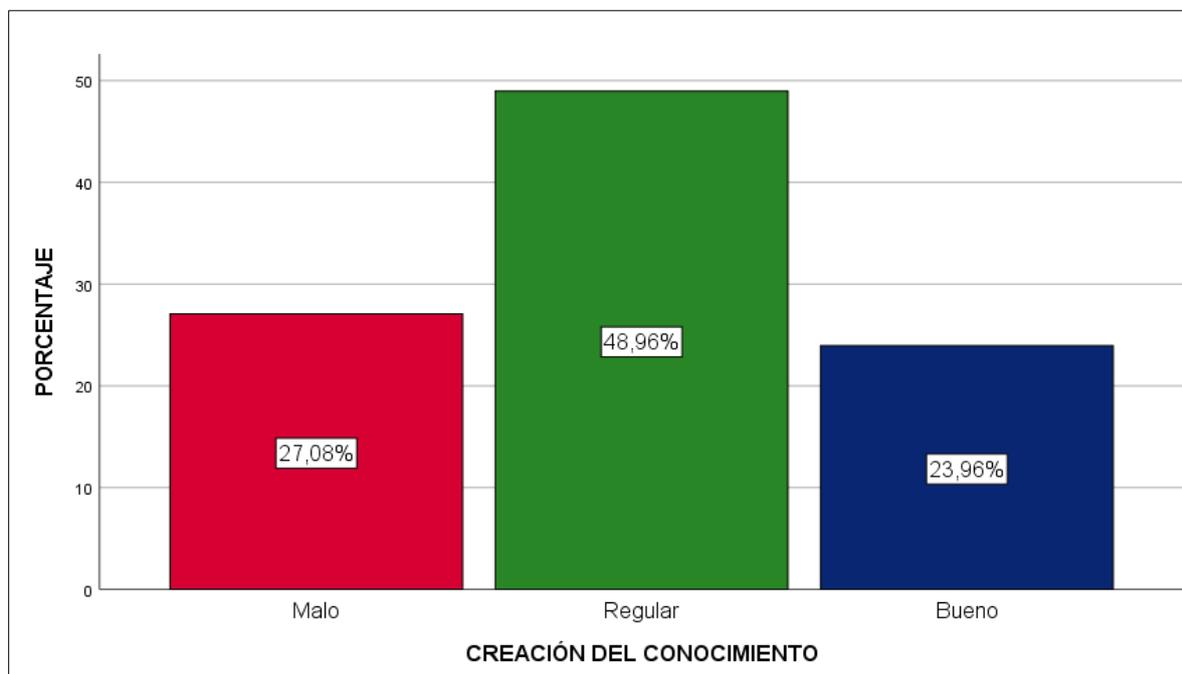
Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión creación del conocimiento

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	26	27.1
Regular	47	49
Bueno	23	24
Total	96	100

Figura 9

Análisis descriptivo de la dimensión creación del conocimiento



En la tabla 15 y la figura 9 se observa que 47 colaboradores que representa el 48.96% consideran que la creación del conocimiento se desarrolla en un nivel regular,

por otro lado 26 colaboradores que representan 27.08% lo consideran en un nivel malo y 23 colaboradores siendo el 23.96% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que no existe una correcta creación del conocimiento en cuanto los productos o servicios que no son nuevos, se debe empezar a tomar acciones tanto en los nuevos como antiguos procesos y actualizar los cursos de formación.

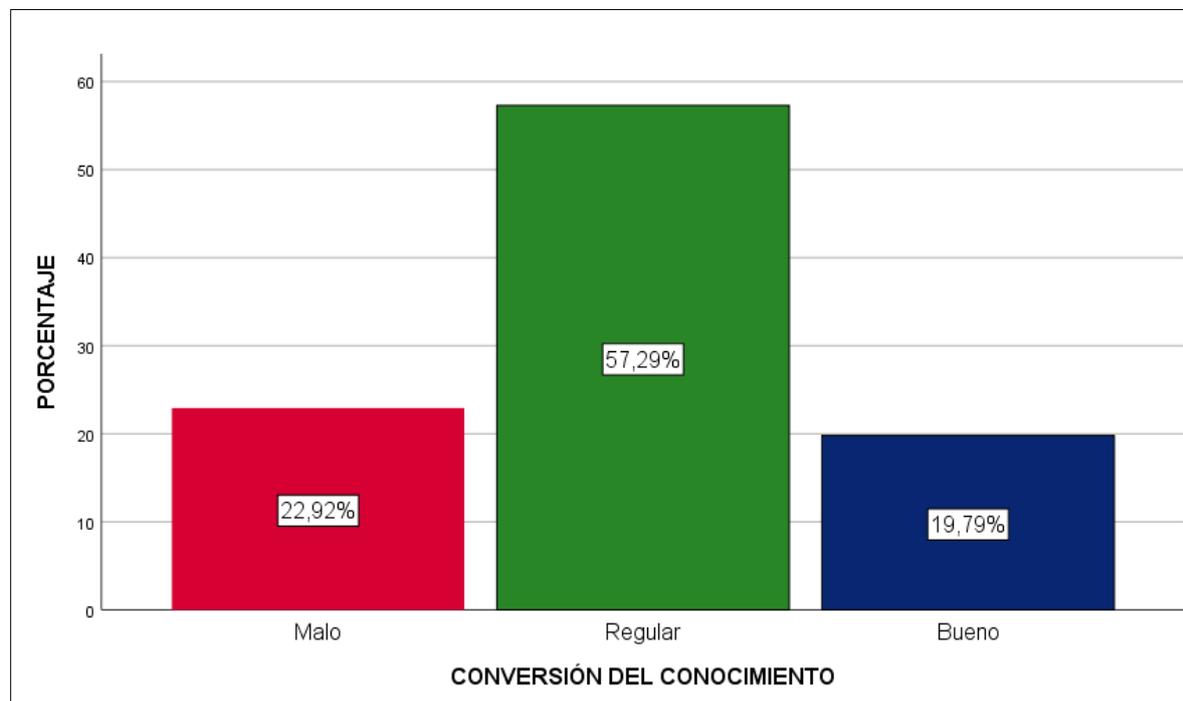
Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión conversión del conocimiento

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	22	22.9
Regular	55	57.3
Bueno	19	19.8
Total	96	100

Figura 10

Análisis descriptivo de la dimensión conversión del conocimiento



En la tabla 16 y la figura 10 se observa que 55 colaboradores que representan el 57.29% consideran que la conversión del conocimiento se desarrolla en un nivel regular, por otro lado 22 colaboradores que representan 22.92% lo consideran en un

nivel malo y 19 colaboradores siendo el 19.79% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que al no tener una buena conversión del conocimiento en la empresa los colaboradores optaban por obtener el conocimiento mediante la orientación de sus compañeros que tienen más tiempo en la empresa, se debe hacer más énfasis en este tipo de conversión del conocimiento tácito a tácito para ser aprovechado a favor de la organización.

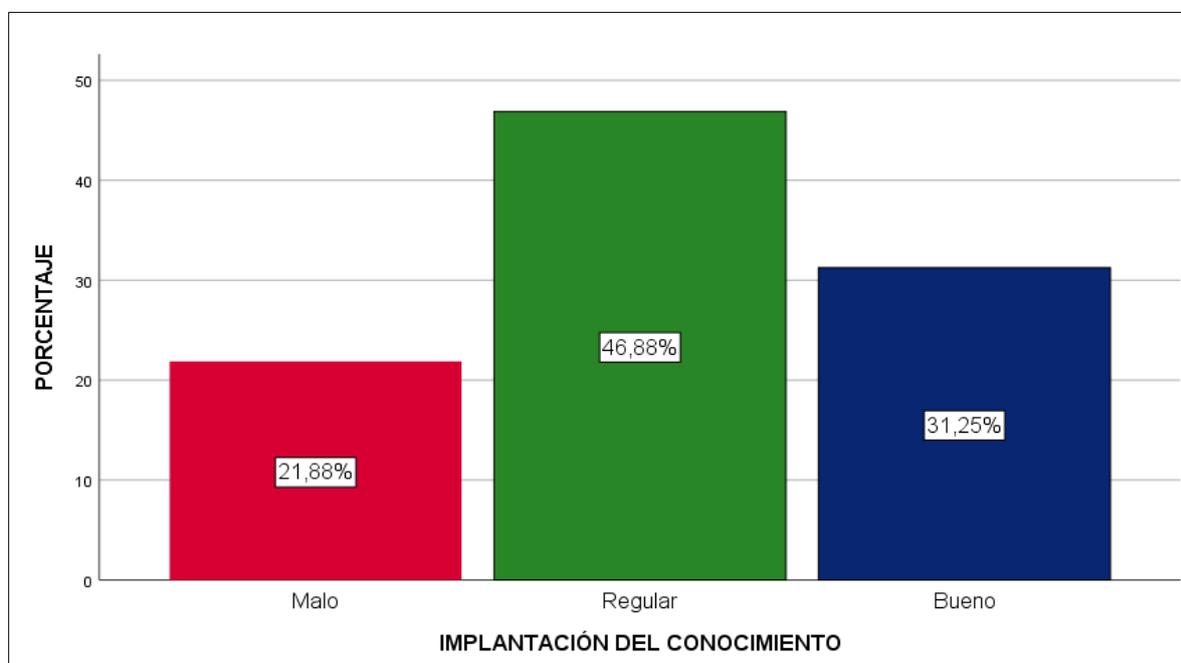
Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión implantación del conocimiento

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	21	21.9
Regular	45	46.9
Bueno	30	31.3
Total	96	100

Figura 11

Análisis descriptivo de la dimensión implantación del conocimiento



En la tabla 17 y la figura 11 se observa que 45 colaboradores que representan el 46.88% consideran que la implementación del conocimiento se desarrolla en un

nivel regular, por otro lado 30 colaboradores que representan 31.25% lo consideran en un nivel bueno y 21 colaboradores siendo el 21.88% lo consideran en un nivel malo. Esto evidencia que se debe de cambiar de estrategias en cuanto a la implementación del conocimiento pues no solo basta con recargar de documentos, cursos y capacitaciones fuera de un sistema porque no permite la evaluación de estos medios para verificar que no exista una sobrecarga de información que no permita ser transformados en conocimiento.

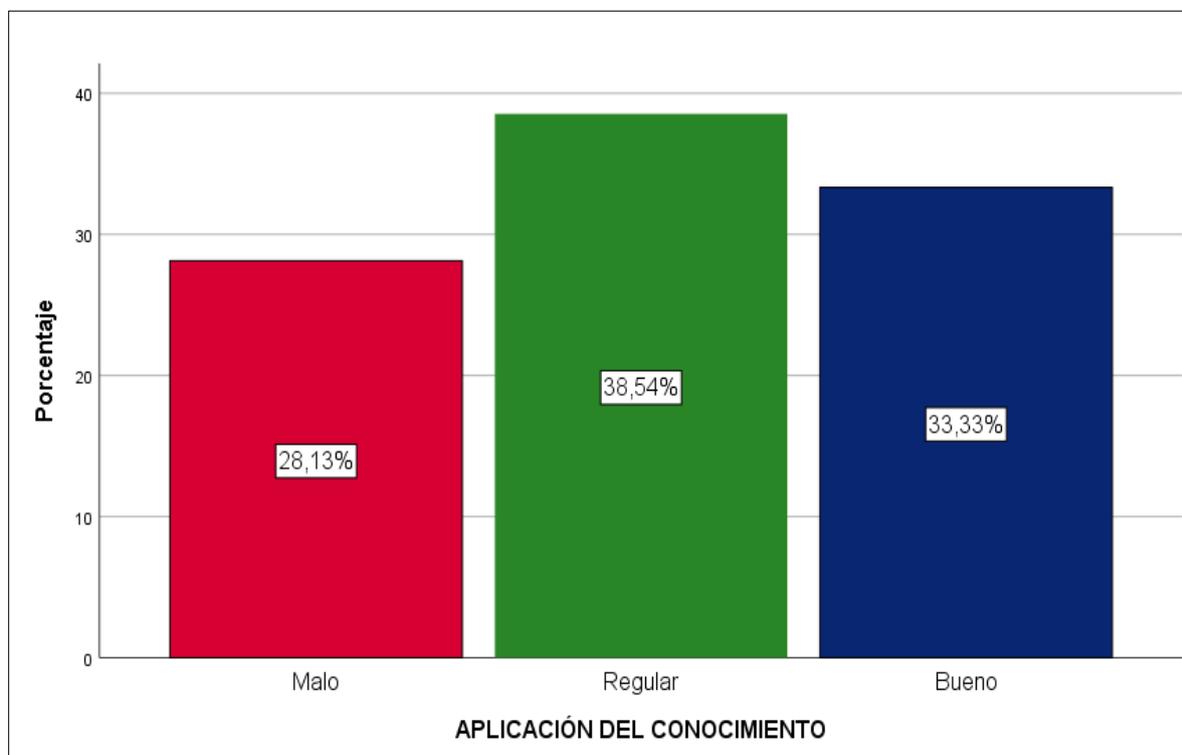
Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión almacenamiento del conocimiento

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	27	28.1
Regular	37	38.5
Bueno	32	33.3
Total	96	100

Figura 12

Análisis descriptivo de la dimensión almacenamiento del conocimiento



En la tabla 18 y la figura 12 se observa que 37 colaboradores que representaron el 38.54% consideran que el almacenamiento del conocimiento se desarrolla en un nivel regular, por otro lado 32 colaboradores que representan 33.33% lo consideran en un nivel bueno y 27 colaboradores siendo el 28.13% lo consideran en un nivel malo. Esto evidencia la necesidad de establecer una sola plataforma para almacenar los conocimientos explícitos con el fin que el colaborador tenga entendido que en una sola plataforma encontrará sus cursos, evaluaciones, y capacitaciones.

Resultados descriptivos de las dimensiones del desempeño laboral

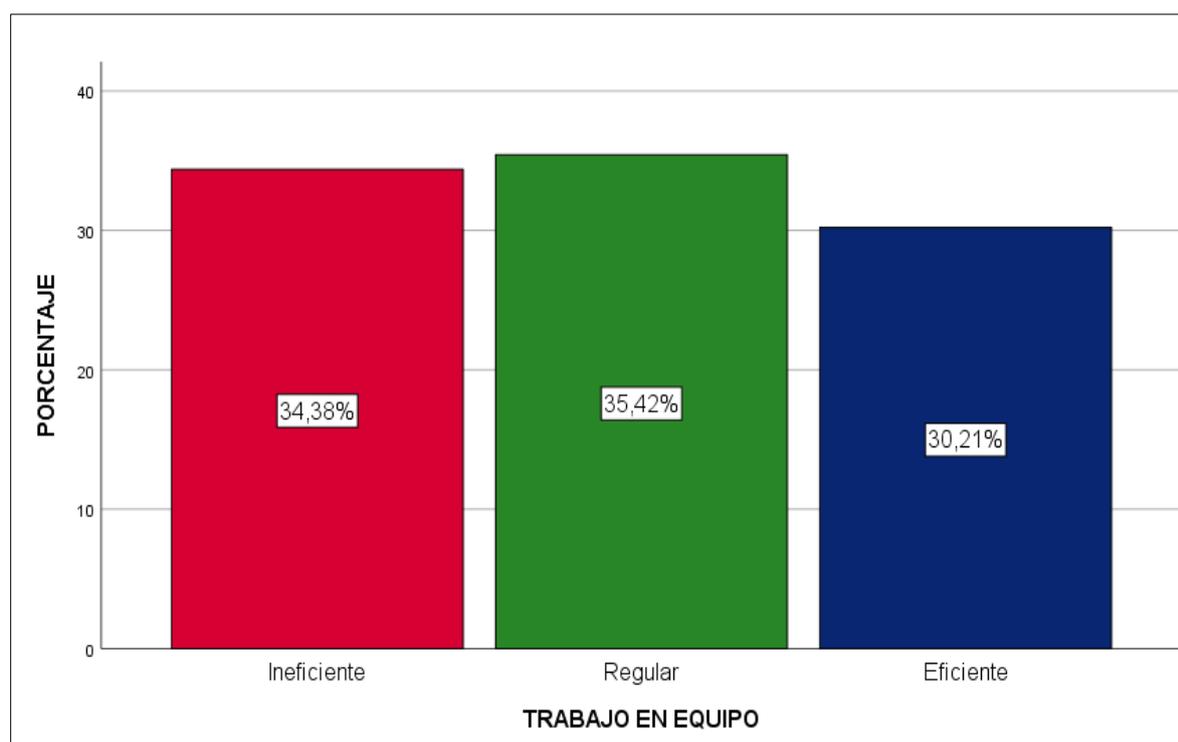
Tabla 19

Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo

	Colaboradores	Porcentaje
Ineficiente	33	34.4
Regular	34	35.4
Eficiente	29	30.2
Total	96	100

Figura 13

Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo



En la tabla 19 y la figura 13 se observa que 34 colaboradores que representaron el 35.42% consideran que el trabajo en equipo se desarrolla en un nivel regular, por otro lado 33 colaboradores que representaron 34.38% lo consideran ineficiente y 29 colaboradores siendo el 30.21% lo consideran eficiente. Esto evidencia que el trabajo en equipo es una forma muy utilizada en la empresa, pero los problemas aparecen cuando solo se limita al área correspondiente y los colaboradores no ayudan a sus compañeros con trabajos operativos.

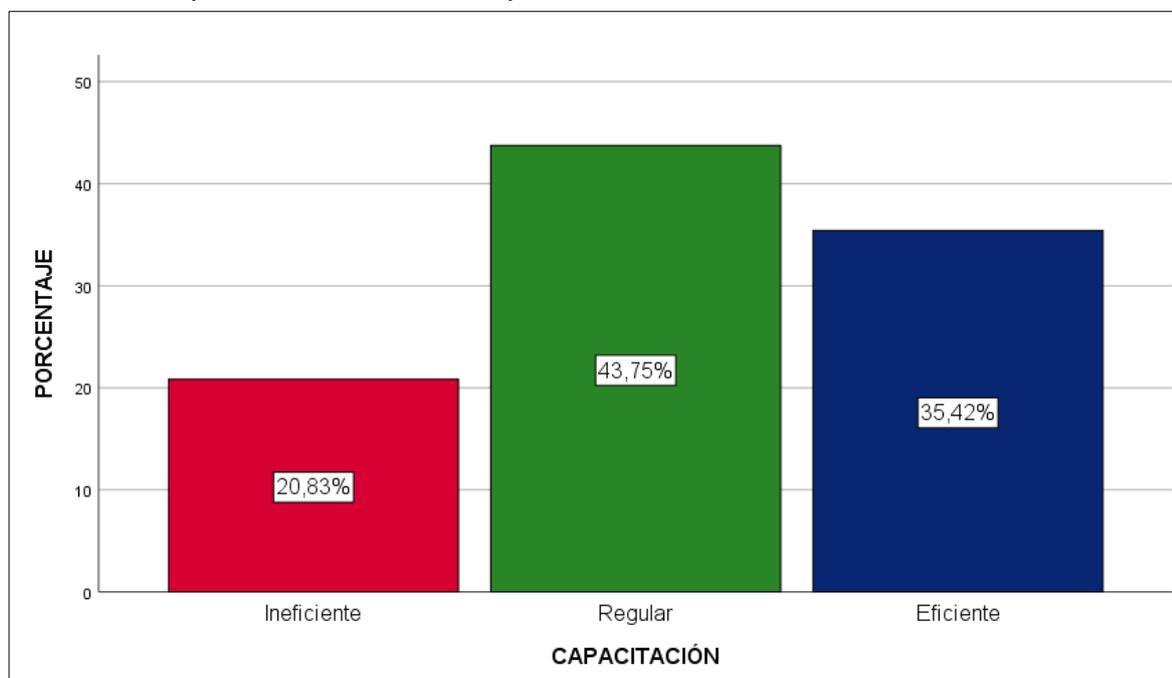
Tabla 20

Análisis descriptivo de la dimensión capacitación

	Colaboradores	Porcentaje
Ineficiente	20	20.8
Regular	42	43.8
Eficiente	34	35.4
Total	96	100

Figura 14

Análisis descriptivo de la dimensión capacitación



En la tabla 20 y la figura 14 se observa que 42 colaboradores que representaron el 43.75% consideran que la capacitación se desarrolla en un nivel

regular, por otro lado 34 colaboradores que representan 35.42% lo consideran eficiente y 20 colaboradores siendo el 20.83% lo consideran ineficiente. Esto evidencia que existe un problema en cuanto a las capacitaciones pues gradualmente se deben pasar a la presencialidad para que los colaboradores aprendan haciendo, teniendo en cuenta que son ellos los encargados de asesorar a los clientes en el uso, instalación y funcionalidad de los diferentes productos ofrecidos en tienda.

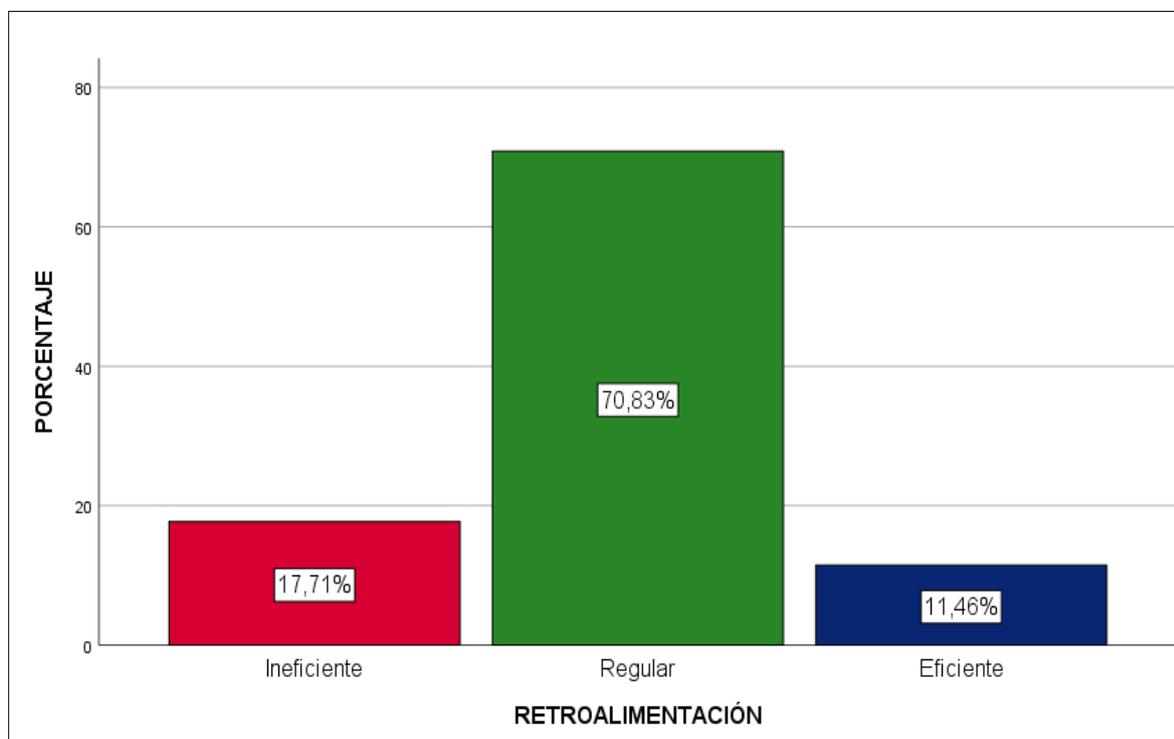
Tabla 21

Análisis descriptivo de la dimensión retroalimentación

	Colaboradores	Porcentaje
Ineficiente	17	17.7
Regular	68	70.8
Eficiente	11	11.5
Total	96	100

Figura 15

Análisis descriptivo de la dimensión retroalimentación



En la tabla 21 y la figura 15 se observa que 68 colaboradores que representan el 70.83% consideran que la retroalimentación se desarrolla en un nivel regular, por

otro lado 17 colaboradores que representan 17.71% lo consideran ineficiente y 11 colaboradores siendo el 11.46% lo consideran eficiente. Esto evidenció un problema en cuanto a la retroalimentación que recibieron los colaboradores respecto a su desempeño por lo que se debe habilitar un espacio donde exista la privacidad y se evite los agentes distractores a fin de entablar una excelente comunicación.

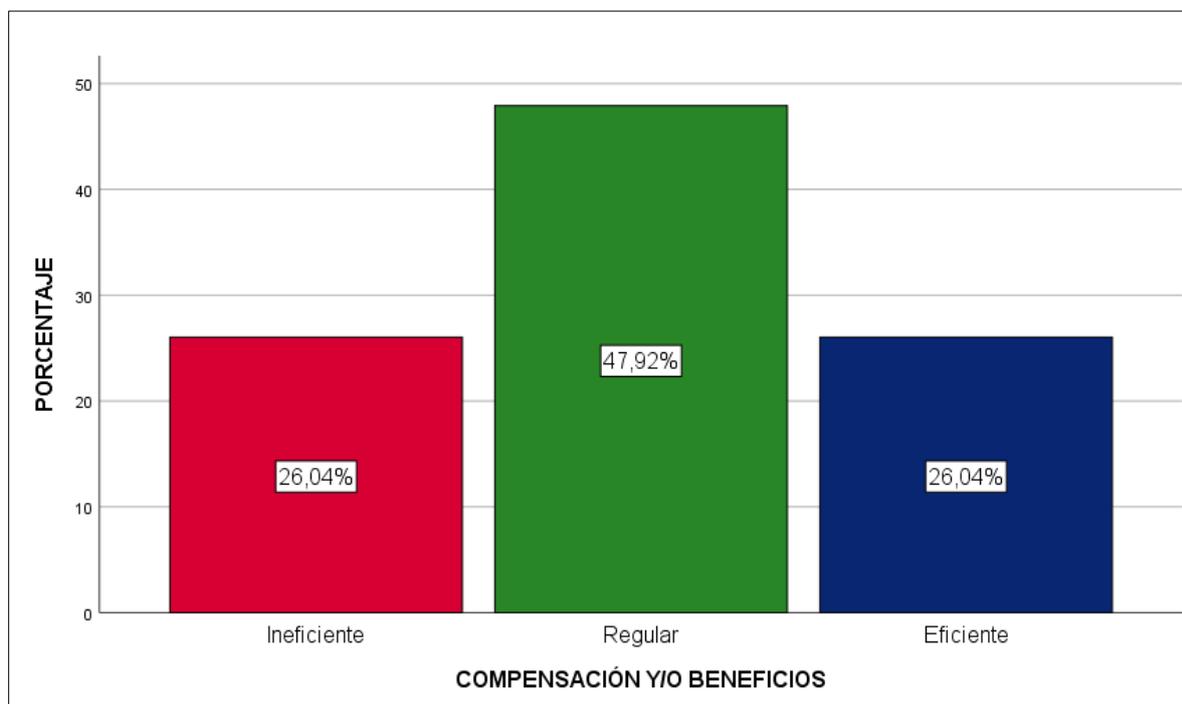
Tabla 22

Análisis descriptivo de la dimensión compensación y/o beneficios

	Colaboradores	Porcentaje
Ineficiente	25	26
Regular	46	47.9
Eficiente	25	26
Total	96	100

Figura 16

Análisis descriptivo de la compensación y/o beneficios



En la tabla 22 y la figura 16 se observa que 46 colaboradores que representan el 47.92 % consideran que se la compensación y/o beneficios desarrolla en un nivel regular, por otro lado 25 colaboradores que representan 26.4% lo consideran eficiente

y 25 colaboradores siendo el 26.04% lo consideran ineficiente. Esto evidencia que se debe plantear nuevas formas de compensación y beneficios siendo más equitativo en la empresa para seguir motivando a los colaboradores en el cumplimiento de metas trazadas.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

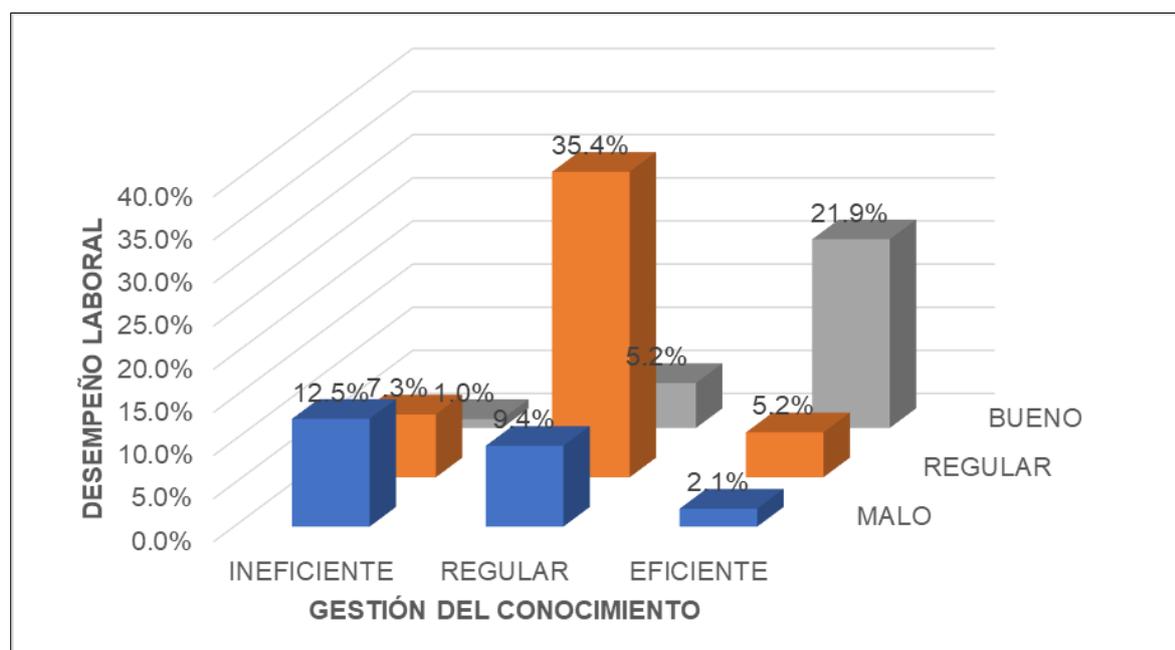
Tabla 23

Análisis descriptivo de la relación entre la gestión conocimiento y el desempeño laboral

Gestión del conocimiento	Desempeño laboral						Total	
	Ineficiente		Regular		Eficiente		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	12	12,5%	9	9,4%	2	2,1%	23	24,0%
Regular	7	7,3%	34	35,4%	5	5,2%	46	47,9%
Bueno	1	1,0%	5	5,2%	21	21,9%	27	28,1%
Total	20	20,8%	48	50,0%	28	29,2%	96	100,0%

Figura 17

Análisis descriptivos de los resultados de la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral



En la tabla 23 y figura 17 se observa que la gestión del conocimiento es buena en un 28.1 %, 47.9% regular y 24% malo; y el desempeño laboral es eficiente en un 29.2%, 50% regular y 20.8% ineficiente en la empresa Promart de Villa María del Triunfo 2022. Asimismo, el 21.9 % de los colaboradores encuestados considera que la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral es eficiente/bueno, el 35.4% regular y el 12.5 % consideran que es ineficiente/malo.

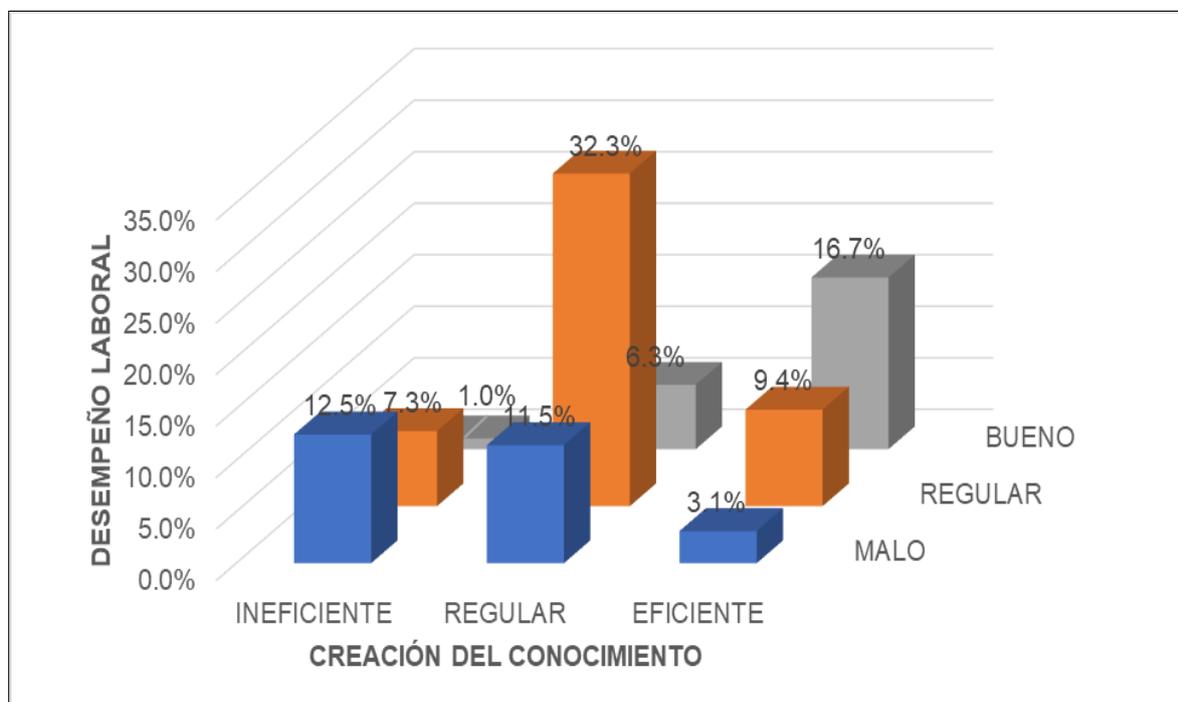
Tabla 24

Análisis descriptivo de la relación entre la creación del conocimiento y el desempeño laboral

Creación del conocimiento	Desempeño laboral						Total	
	Ineficiente		Regular		Eficiente		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	12	12,5%	11	11,5%	3	3,1%	26	27,1%
Regular	7	7,3%	31	32,2%	9	9,4%	47	49,0%
Bueno	1	1,0%	6	6,3%	16	16,7%	23	24,0%
Total	20	20,8%	48	50,0%	28	29,2%	96	100,0%

Figura 18

Análisis descriptivos de la relación entre la creación del conocimiento y el desempeño laboral



En la tabla 24 y figura 18 se observa que la creación del conocimiento es buena en un 24%, 49% regular y 27.1% malo; y el desempeño laboral es eficiente en un 29.2%, 50% regular y 20.8% ineficiente en la empresa Promart. Asimismo, el 16.7 % de los colaboradores encuestados considera que la relación entre la creación del conocimiento y el desempeño laboral es eficiente/bueno el 32.3% regular y el 12.5 % consideran que es ineficiente/malo.

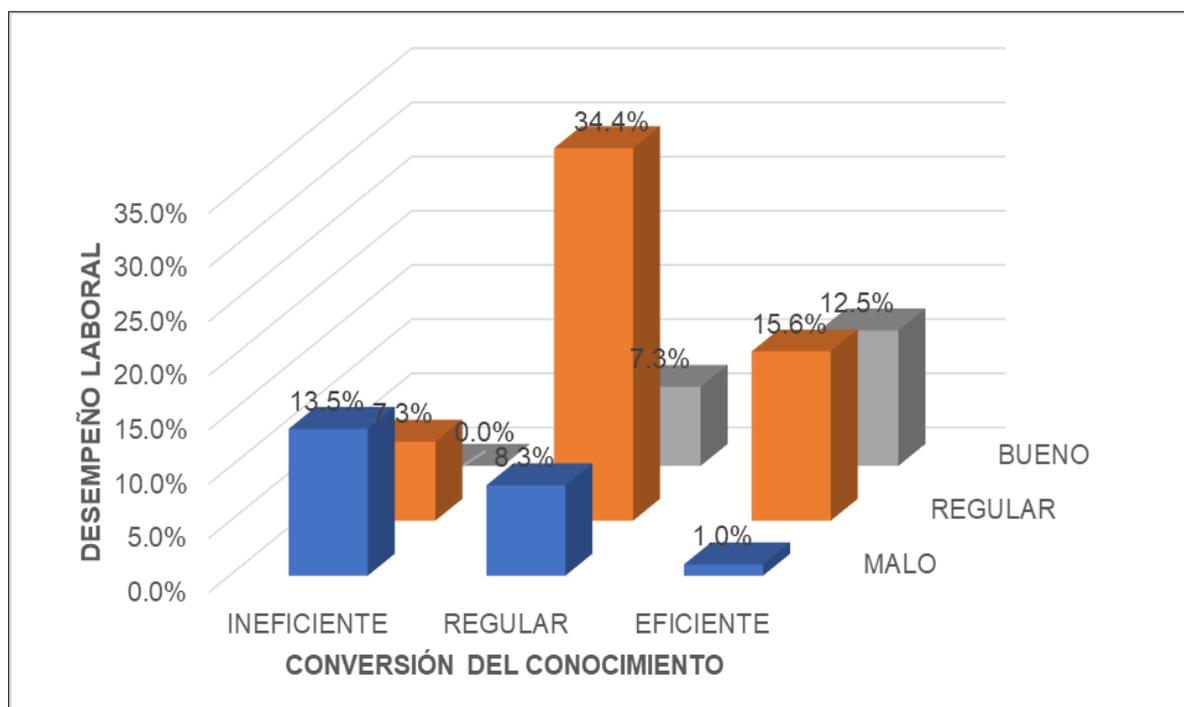
Tabla 25

Análisis descriptivo de la relación entre la conversión del conocimiento y el desempeño laboral

Conversión del conocimiento	Desempeño laboral						Total	
	Ineficiente		Regular		Eficiente		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	13	13,5%	8	8,3%	1	1,0%	22	22,9%
Regular	7	7,3%	33	34,4%	15	15,6%	55	47,3%
Bueno	0	0,0%	7	7,3%	12	12,5%	19	19,8%
Total	20	20,8%	48	50,0%	28	29,2%	96	100,0%

Figura 19

Análisis descriptivos de la relación entre la conversión del conocimiento y el desempeño laboral



En la tabla 25 y figura 19 se observa que la conversión del conocimiento es buena en un 19.8%, 47.3% regular y 22.9% malo; y el desempeño laboral es eficiente en un 29.2%, 50% regular y 20.8% ineficiente en la empresa Promart. Asimismo, el 12.5 % de los colaboradores encuestados considera que la relación entre la conversión del conocimiento y el desempeño laboral es eficiente/bueno, el 34.4% regular y el 13.5 % consideran que es ineficiente/malo.

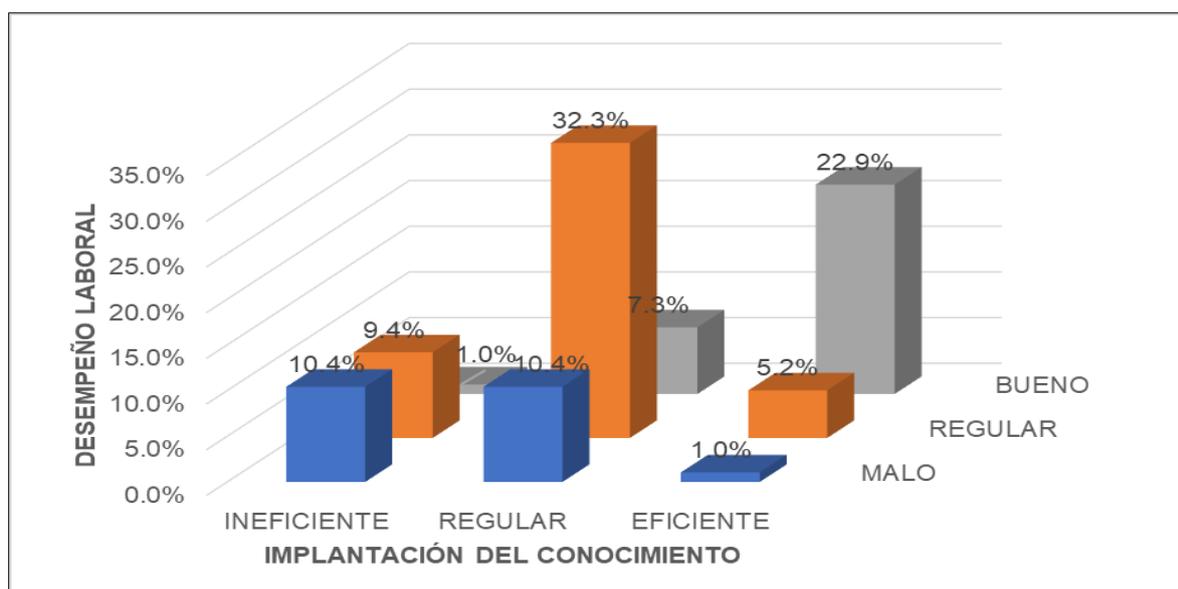
Tabla 26

Análisis descriptivo de la relación entre la implantación del conocimiento y el desempeño laboral

Implantación del conocimiento	Desempeño laboral						Total	
	Ineficiente		Regular		Eficiente		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	10	10,4%	10	10,4%	1	1,0%	21	21,9%
Regular	9	9,4%	31	32,3%	5	5,2%	45	46,9%
Bueno	1	1,0%	7	7,3%	22	22,9%	30	31,3%
Total	20	20,8%	48	50,0%	28	29,2%	96	100,0%

Figura 20

Análisis descriptivos de la relación entre la implantación del conocimiento y el desempeño laboral



En la tabla 26 y figura 20 se observa que la implantación del conocimiento es buena en un 31.3%, 46.9% regular y 21.9% malo; y el desempeño laboral es eficiente en un 29.2%, 50% regular y 20.8% ineficiente en la empresa Promart de Villa María del Triunfo 2022. Asimismo, el 22.9% de los colaboradores encuestados considera que la relación entre la implantación del conocimiento y el desempeño laboral es eficiente/bueno, el 32.3% regular y el 10.4% consideran que es ineficiente/malo.

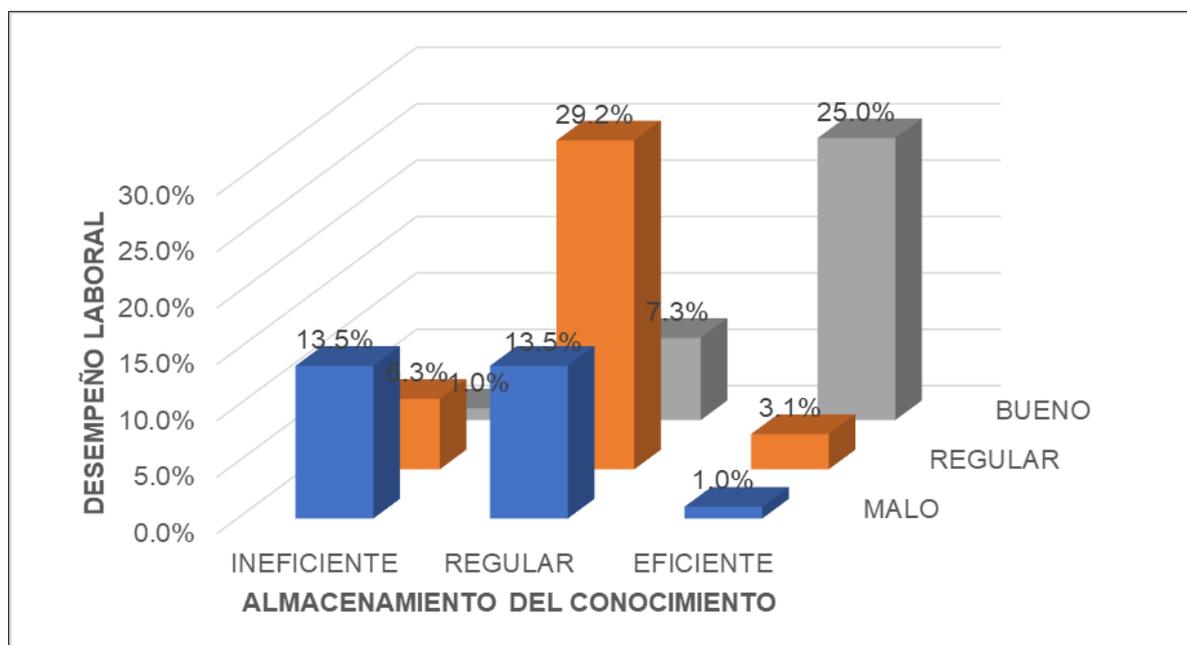
Tabla 27

Análisis descriptivo de la relación entre el almacenamiento del conocimiento y el desempeño laboral

Almacenamiento del conocimiento	Desempeño laboral						Total	
	Ineficiente		Regular		Eficiente		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	13	13,5%	13	13,5%	1	1,0%	27	28,1%
Regular	6	6,3%	28	29,2%	3	3,1%	37	38,5%
Bueno	1	1,0%	7	7,3%	24	25,0%	32	33,3%
Total	20	20,8%	48	50,0%	28	29,2%	96	100,0%

Figura 21

Análisis descriptivos de la relación entre el almacenamiento del conocimiento y el desempeño laboral



En la tabla 27 y figura 21 se observa que la conversión del conocimiento es buena en un 33.3%, 38.5% regular y 28.1% malo; y el desempeño laboral es eficiente en un 29.2%, 50% regular y 20.8% ineficiente en la empresa Promart de Villa María del Triunfo 2022. Asimismo, el 25% de los colaboradores encuestados considera que la relación entre la implantación del conocimiento y el desempeño laboral es eficiente/bueno, el 29.2% regular y el 13.5% consideran que es ineficiente/malo.

4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H₀. La variable desempeño laboral presenta una distribución normal.

H_a. La variable desempeño laboral difiere de una distribución normal.

Tabla 28

Resultado de la prueba de normalidad de la variable desempeño laboral

		Desempeño laboral
N		96
Parámetros normales ^{a, b}	Media	100,24
	Desviación estándar	11,734
	Absoluto	,110
Máximas diferencias extremas	Positivo	,079
	Negativo	-,110
Estadístico de prueba		,110
Sig. asintótica(bilateral)		,006 ^c

a. La distribución de prueba es norma

b. Se calcula a partir de datos estadísticos

Los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov presentados en la tabla 28 se observa que los puntajes de la variable desempeño laboral no se aproximan a una distribución normal, el valor Sig.= 0.006 es menor a 0.05, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por consiguiente, la distribución de la variable desempeño laboral difiere de una distribución normal. Ramírez y Polack (2019) indican que: “La prueba de K-S permite contrastar la H₀ si la distribución de los datos sigue una probabilidad teórica ya sea

de tendencia normal, uniforme, de Poisson o exponencial” (p. 196). Por lo tanto, se aplicó el coeficiente de correlación no paramétrica Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H₀. No existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart de Villa María del Triunfo – 2022.

H_a. Existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart de Villa María del Triunfo – 2022.

Nivel de confianza 95% ($\alpha = 0.05$)

Regla de decisión: Sig. > 0.05 → Se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. < 0.05 → Se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 29

Resultado de correlación de la variable gestión del conocimiento y desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de	Gestión del	Coeficiente de correlación	,756**
Spearman	conocimiento	Sig. (bilateral)	,000
		N	96

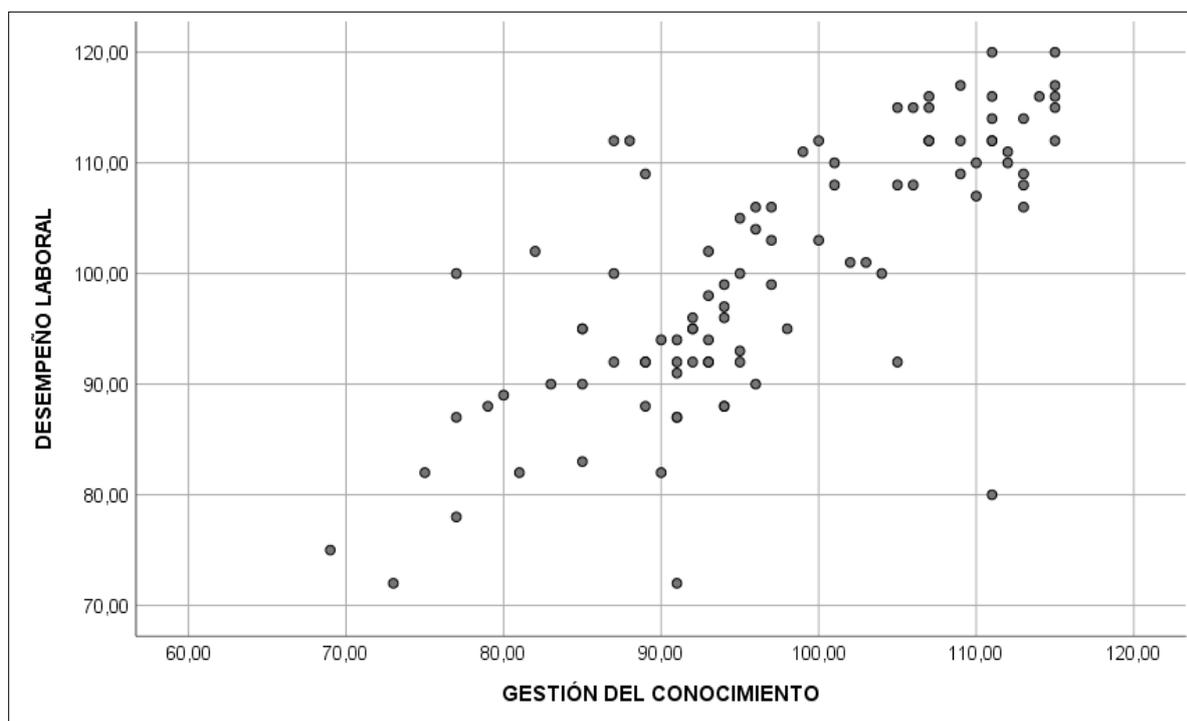
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 29 se observan los resultados de la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral siendo el valor de significancia es 0.000 menor al 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir la gestión del conocimiento se relaciona con el desempeño laboral percibido por los colaboradores empresa Promart Villa María del Triunfo – 2022 siendo esta una

correlación positiva alta ($\rho = 0.756$). Entonces se demuestra, a medida que sea buena la gestión del conocimiento el desempeño laboral será eficiente.

Figura 22

Resultado del gráfico de dispersión de la variable gestión del conocimiento y desempeño laboral



En la figura 22 muestra los resultados del gráfico de dispersión entre la gestión del conocimiento y desempeño laboral, el cual evidencia que existe una relación directa entre las variables de estudio, es decir, a mayores puntajes en la variable gestión del conocimiento mayores puntajes en la variable desempeño laboral hacia los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo – 2022.

Contraste de la hipótesis específica 1

H₀. No existe una relación significativa entre la creación del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo - 2022

H₁. Existe una relación significativa entre la creación del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo – 2022.

Tabla 30

Resultado de correlación de la dimensión creación del conocimiento y desempeño laboral.

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Creación del	Coeficiente de correlación	,614**
	conocimiento	Sig. (bilateral)	,000
		N	96

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 30 se observó los resultados de la relación entre la creación del conocimiento y el desempeño laboral siendo el valor de significancia es 0.000 menor al 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, la creación del conocimiento se relaciona con el desempeño percibido por los colaboradores de la empresa Promart, siendo esta una correlación positiva moderada ($\rho = 0.614$). Entonces se demuestra que a medida que sea buena la creación del conocimiento, el desempeño laboral será eficiente.

Contraste de la hipótesis específica 2

H₀. No existe una relación significativa entre la conversión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo – 2022.

H₂. Existe una relación significativa entre la conversión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo – 2022.

Tabla 31

Resultado de correlación de la dimensión conversión del conocimiento y desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Conversión del	Coeficiente de correlación	,698**
	conocimiento	Sig. (bilateral)	,000
		N	96

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 31 se observan los resultados de la relación entre la conversión del conocimiento y el desempeño laboral siendo el valor de significancia es 0.000 menor al 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir la conversión del conocimiento se relaciona con el desempeño percibido por los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo – 2022 siendo esta una correlación positiva moderada ($\rho = 0.698$). Se demuestra que a medida que sea una buena la conversión del conocimiento, el desempeño laboral será eficiente.

Contraste de la hipótesis específica 3

H₀. No existe una relación significativa entre la implantación del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo – 2022.

H₃. Existe una relación significativa entre la implantación del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo – 2022.

Tabla 32

Resultado de correlación de la dimensión implantación del conocimiento y desempeño laboral

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Implantación del	Coeficiente de correlación	,651**
	conocimiento	Sig. (bilateral)	,000
		N	96

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 32 se observan los resultados de la relación entre la implantación del conocimiento y el desempeño laboral siendo el valor de significancia es 0.000 menor al 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, la implantación del conocimiento se relaciona con el desempeño percibido por los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo – 2022 siendo esta una correlación positiva moderada ($\rho = 0.651$). Se demuestra que a medida

que sea una buena la implantación del conocimiento, el desempeño laboral será eficiente.

Contraste de la hipótesis específica 4

H₀. No existe una relación significativa entre el almacenamiento del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo – 2022

H₄. Existe una relación significativa entre el almacenamiento del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo – 2022

Tabla 33

Resultado de correlación de la dimensión almacenamiento del conocimiento y desempeño laboral.

			Desempeño laboral
Rho de	Almacenamiento	Coefficiente de correlación	,720**
Spearman	del conocimiento	Sig. (bilateral)	,000
		N	96

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 33 se observan los resultados de la relación entre el almacenamiento del conocimiento y el desempeño laboral siendo el valor de significancia es 0.000 menor al 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir el almacenamiento del conocimiento se relaciona con el desempeño percibido por los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo – 2022 siendo esta una correlación positiva alta ($\rho = 0.720$) Se demuestra que a medida que sea una buena el almacenamiento del conocimiento, el desempeño laboral será eficiente.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

La investigación tiene como objetivo establecer la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart de Villa María del Triunfo - 2022 y se encontraron deficiencias en las variables de estudio luego de la revisión.

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos estuvieron sometidos a criterios de validez y confiabilidad los cuales presentaron una excelente confiabilidad. Respecto al cuestionario de gestión del conocimiento tuvo un valor de alfa de Cronbach de 0.924, por otro lado, el cuestionario de desempeño laboral tuvo un valor de alfa de Cronbach de 0.905 por lo cual se logró proceder con el recojo de datos para continuar con la investigación.

En la hipótesis general los resultados obtenidos mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman ($\rho = 0.756$; Sig. = 0.000), demuestra que existe una correlación positiva alta entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral. Dichos resultados difieren con los obtenidos por Pinco (2018) en su tesis *Gestión del conocimiento y desempeño laboral en los colaboradores de los establecimientos comerciales de insumos agrícolas - región Junín, 2018* donde se aprecia que las variables muestran una correlación positiva débil ($\rho = 0.465$; Sig.= 0.000) sin embargo coincide con los resultados obtenidos por Samaniego (2019) en su tesis titulada *Gestión del conocimiento y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D soluciones ambientales S.A Villa El Salvador-2019* se aprecia que las variables de estudio muestran una correlación positiva muy alta con un ($r = 0.912$; Sig.=0.000) por lo tanto los resultados estadísticos muestran una correlación positiva entre ambas variables y están sustentadas con el mismo autor Nonaka y Takeuchi, quien indica que la gestión del conocimiento es la capacidad que tiene la compañía

en disseminar los conocimientos obtenidos a todos los miembros de la organización sirviendo de herramienta para materializarlos en servicio, productos y sistemas. Sin embargo, la materialización del conocimiento es el resultado final de una actividad laboral con eficiencia y eficacia lo que corresponde a el desempeño laboral de los colaboradores según Robbins y Coulter (2010) por lo tanto para que exista resultados organizacionales se necesita de colaboradores con un buen desempeño cuya empresa tenga una correcta gestión del conocimiento enfocado en que los colaboradores comprendan, entiendan y compartan lo aprendido.

En la hipótesis específica 1 los resultados obtenidos mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman ($\rho = 0.614$; Sig. = 0.000), demuestra que existe una correlación positiva moderada entre la creación del conocimiento y el desempeño laboral. Dichos resultados contrastan con los obtenidos por Jara y Rodríguez (2020) en su tesis *Gestión del conocimiento y desempeño laboral en la empresa Proyectos Inmobiliarios Nuevo Horizonte, La Victoria* quienes corroboran la correlación de la hipótesis específica entre la dimensión creación del conocimiento y el desempeño laboral con una R de Pearson = 0.683 a un valor de significancia de 0.000 sustentados con el autor Nonaka y Takeuchi quienes indican que la creación del conocimiento puede ser personal y creada por los individuos para brindar contexto a otros o también el conocimiento es adquirido mediante el análisis de los objetos externos por lo que se hace mención del conocimiento tácito. Con este resultado se aprecia la relación directa entre la creación del conocimiento y el desempeño laboral siendo la organización es la principal creadora de conocimiento entregando nuevos conocimientos a sus colaboradores el cual les permite ampliar sus activos intangibles que posteriormente pueden ser utilizados a su favor, además se debe considerar que

el crear conocimiento debe ser una práctica frecuente en la organización para desechar conocimientos obsoletos.

En la hipótesis específica 2 los resultados obtenidos mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman ($\rho = 0.698$; Sig. = 0.000), demuestra que existe una correlación positiva moderada entre la conversión del conocimiento y el desempeño laboral. Dichos resultados difieren con los obtenidos por Samaniego (2019) en su tesis *Gestión del conocimiento y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D soluciones ambientales S.A Villa El Salvador- 2019* quienes corroboran la correlación de la hipótesis específica entre la dimensión representación del conocimiento y el desempeño laboral con una R de Pearson = 0.813; Sig. = 0.000 y está sustentado en el autor Moral et al. quienes indican que la representación del conocimiento se da mediante herramientas, métodos procesos y formas de convertir el conocimiento para lograr ser transferidos en la organización, que teóricamente se relaciona con la conversión del conocimiento sustentado en el autor Nonaka y Takeuchi quienes indican que la conversión del conocimiento son procesos que permiten la transferencia del conocimiento a través de la interacción de los conocimientos tácitos y explícitos. Con este resultado se puede evidenciar la relación directa entre la conversión del conocimiento y el desempeño laboral con una correlación positiva, teniendo en cuenta que los colaboradores de la organización tienen diferentes métodos propios para convertir el conocimiento y según su metodología lo aplican en su día a día, por otro lado la empresa también cuenta con sus propios métodos para convertir los conocimientos sin embargo puede estar ignorando las diferentes formas de conversión del personal lo cual puede ocasionar un retraso en los procesos porque limita a los colaboradores a estandarizar la conversión de una sola forma generando repercusión en el desempeño laboral.

En la hipótesis específica 3 los resultados obtenidos mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman ($\rho = 0.651$; Sig. = 0.000) demuestra que existe una correlación positiva moderada entre la implantación del conocimiento y el desempeño laboral. Dichos resultados contrastan con los obtenidos por Jara y Rodríguez (2020) en su tesis *Gestión del conocimiento y desempeño laboral en la empresa Proyectos Inmobiliarios Nuevo Horizonte, La Victoria* quienes corroboran la correlación de la hipótesis específica entre la dimensión transferencia del conocimiento y el desempeño laboral con una R de Pearson = 0.589; Sig. = 0.000, se puede observar que los nombres de las dimensiones son diferentes sin embargo teóricamente se relacionan, sustentado en el autor Nonaka y Takeuchi, quienes indican que la implantación del conocimiento son procesos de difusión en la organización de los conocimiento tanto tácito y explícitos previamente convertidos con la finalidad de llegar a cada miembro de la organización. Con este resultado se puede evidenciar la relación directa entre la dimensión implantación del conocimiento y desempeño laboral, para la organización el mayor reto será implantar el conocimiento a todos los colaboradores de manera personal y organizacional velando que los colaboradores realmente hayan aprendido, por otro lado, la frecuencia en el que los conocimientos son difundido permitirá que el aprendizaje sea gradual y constante.

En la hipótesis 4 los resultados obtenidos mediante el estadístico de correlación Rho de Spearman de ($\rho = 0.720$; Sig. = 0.000) demuestra que existe una correlación positiva alta entre el almacenamiento del conocimiento y el desempeño laboral. Estos resultados difieren con los obtenidos por Samaniego (2019) en sus tesis *Gestión del conocimiento y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D soluciones ambientales S.A Villa El Salvador-2019* R de Pearson de 0.685 ; Sig.= 0.000 y sustentado por los autores Vargas y

Domínguez quienes indican que almacenamiento del conocimiento es conservar la información de manera correcta para que sea entendible y accesible para posteriormente poder utilizarla e implementarla en la mente de las personas. Con este resultado se puede evidenciar la relación directa entre la dimensión almacenamiento del conocimiento y desempeño laboral con una correlación positiva, en la organización debe existir una plataforma de fácil acceso donde se encuentren almacenados los conocimientos explícitos y se estén a la disposición de los colaboradores en todo momento. Por otro lado, en la organización no solo se debe de almacenar los conocimientos explícitos también salvaguardar los conocimientos tácitos que son los que se encuentran en los colaboradores y para ello implementar estrategias que afirmen su permanencia en la empresa.

La investigación se realizó en una empresa grande logrando observar como la gestión del conocimiento y el desempeño laboral se comportan y permite reforzar los procesos de la administración, sin embargo, no se puede sustentar dicha observación por ello se recomienda realizar investigaciones en un nivel explicativo para ver como la implementación de una correcta la gestión del conocimiento impacta en los procesos de la administración.

5.2. Conclusiones

El objetivo general de la investigación fue establecer la relación la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo - 2022 y los resultados obtenidos mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman ($\rho = 0.756$; Sig. =0.000) logrando determinar que existe una correlación positiva alta entre las variables gestión del conocimiento y desempeño laboral; no obstante, en base a los resultados descriptivos se observó un bajo porcentaje de colaboradores cuya percepción consideren buena el desarrollo de

la gestión del conocimiento en la empresa. Se concluye de manera general que la gestión del conocimiento en la organización no se encuentra orientado hacia el conocimiento y solo se enfoca a la difusión de información por lo cual los colaboradores no poseen los conocimientos necesarios para poder realizar sus actividades laborales minimizando errores y mejorando sus habilidades, considerando que, a medida que sea buena la gestión del conocimiento entonces el desempeño laboral será eficiente.

El primer objetivo específico de la investigación fue establecer la relación entre la creación del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo - 2022 y los resultados obtenidos mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman ($\rho = 0.614$; Sig. = 0.000) permitiendo determinar que existe una correlación positiva moderada entre la creación del conocimiento y desempeño laboral, no obstante, en base a los resultados descriptivos se observó un bajo porcentaje de colaboradores cuya percepción consideren buena el desarrollo de la creación del conocimiento en la empresa. Se concluye que la empresa no toma acciones para ser una organización con la capacidad de crear nuevos conocimientos dificultando generar que sus activos intangibles aumenten para contar con colaboradores mejor preparados, más actualizados y eficientes en sus labores diarias, considerando que, a medida que sea buena la creación del conocimiento entonces el desempeño laboral será eficiente.

El segundo objetivo específico de la investigación fue establecer la relación entre la conversión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo - 2022 y los resultados obtenidos mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman ($\rho = 0.698$; Sig. = 0.000) permitiendo determinar que existe una correlación positiva moderada entre la conversión del

conocimiento y desempeño laboral, no obstante, en base a los resultados descriptivos se observó un bajo porcentaje de colaboradores cuya percepción consideren buena el desarrollo de la conversión del conocimiento en la empresa. Por lo tanto, se concluye que los procesos para la conversión del conocimiento que la empresa está empleando no son muy factibles porque le falta construir estrategias en base a la interacción de los conocimientos tácitos y explícitos y no enfocarse en recargar de información a los colaboradores originando un retraso en el aprendizaje, considerando que, a medida que sea buena la conversión del conocimiento entonces el desempeño laboral será eficiente.

El tercer objetivo específico de la investigación fue establecer la relación significativa entre la implantación del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo - 2022 y los resultados obtenidos mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman ($\rho = 0.651$; Sig. = 0.000) permitiendo concluir que existe una correlación positiva moderada entre la implantación del conocimiento y desempeño laboral, no obstante, en base a los resultados descriptivos se observó un bajo porcentaje de colaboradores cuya percepción consideren buena el desarrollo de la implantación del conocimiento en la empresa. En conclusión, la empresa carece de la capacidad de implantar el conocimiento de manera grupal y organizacional siendo este su mayor reto, para ello debe apoyarse de modelos flexibles que faciliten este proceso, considerando que, a medida que sea buena la implantación del conocimiento entonces el desempeño laboral será eficiente.

El cuarto objetivo específica de la investigación fue establecer la relación significativa entre la almacenamiento del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo - 2022 y los resultados

obtenidos mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman ($\rho = 0.720$; Sig. = 0.000) permitiendo concluir que existe una correlación positiva alta entre el almacenamiento del conocimiento y desempeño laboral, no obstante, en base a los resultados descriptivos se observó un bajo porcentaje de colaboradores cuya percepción consideren buena el desarrollo del almacenamiento del conocimiento en la empresa. Se concluye que la empresa les falta implementar mejoras en su plataforma virtual donde la información es guardada para que sea de fácil acceso y aprendizaje para el personal, además de hacer énfasis en el conocimiento tácito de los colaboradores más experimentados valorando y permitiendo su crecimiento en la organización, considerando que, a medida que sea bueno el almacenamiento del conocimiento entonces el desempeño laboral será eficiente.

5.3. Recomendaciones

En cuanto con a la conclusión general de la investigación entre las variables gestión del conocimiento y desempeño laboral se recomienda al gerente de la empresa Promart utilizar una estructura organizacional de hipertexto, el cual consiste en la implementación de tres capas en la estructura organizacional tradicional estas son la capa de base del conocimiento, capa del sistema de negocio y capa del equipo de proyecto conectadas entre ellas que permite ligar la estructura organizacional tradicional con el conocimiento. Las actividades son:

- Establecer una capa base del conocimiento donde se orientará la cultura organizacional hacia el conocimiento de tal forma que la interacción de los colaboradores permite la creación de nuevos conocimientos y la conexión de estos genere el aprendizaje. Además de establecer encargados que recategoricen los conocimientos tanto el conocimiento exterior como interior

para ser almacenados mediante un sistema que permitan a los colaboradores acceder a los conocimientos de la empresa

- Reforzar la capa de sistema de negocio que hace referencia a la estructura organizacional de la empresa donde comportamiento estará sujeto a la base del conocimiento, es decir, hacia la nueva cultura además una vez establecidos un sistema donde los conocimientos son almacenados, los colaboradores de esta estructura tendrán los medios necesarios para desempeñarse en las actividades comerciales de la empresa.
- Establecer una capa del equipo de proyecto donde se dispone equipos encargados solo a la creación de nuevos conocimientos los cuales servirán para contribuir a la capa de base del conocimiento actualizando aquellos conocimientos obsoletos.

En cuanto al primera conclusión específica de la investigación entre la dimensión creación del conocimiento y desempeño laboral se recomienda al área de gestión y desarrollo humano de la empresa Promart utilizar las cinco fases de la creación del conocimiento para facilitar el proceso. Las actividades estarán sujetas a las fases los cuales son:

- La primera fase es compartir el conocimiento tácito: Las experiencias de los colaboradores es fuente de nuevos conocimientos para ello dentro de los equipos de trabajo seleccionar a colaboradores expertos en el área con diferentes modelos mentales y distintas percepciones para armar conceptos en base a sus conocimientos generados a través de sus experiencias.
- La segunda fase es crear conceptos: Implementar más analogías, metáforas, ejemplos porque los documentos establecidos deben ser dinámicos con menos

lenguajes técnicos para garantizar que los colaboradores comprendan los conceptos.

- La tercera fase es justificar los procesos: Validar los conceptos creados mediante la opinión de los colaboradores seleccionados en la primera fase para conocer si estos son prácticos y de fácil comprensión.
- La cuarta fase es construir un arquetipo: Estos conceptos ya validados pasarlos a documentos, capacitaciones, cursos y protocolos prestando atención que los encargados de la transformación no se les escape ningún detalle desarrollado en las fases anteriores
- La quinta fase es expandir el conocimiento: Establecer una sola plataforma donde se pueda compartir estos conocimientos a los colaboradores desde el bajo hasta el más alto nivel.

En cuanto al segunda conclusión específica de la investigación entre la dimensión conversión del conocimiento y desempeño laboral se recomienda al área de gestión y desarrollo humano de la empresa Promart utilizar el modelo SECI los cuales son la socialización, la exteriorización, la combinación y la interiorización para categorizar sus formas de conversión del conocimiento. Las actividades son:

- Establecer como socialización de la interacción de las experiencias de dos a más individuos para aprender sin la necesidad de usar el lenguaje solo el ejemplo utilizando esta forma para que los colaboradores de más experiencia enseñen a los colaboradores nuevos.
- Establecer como exteriorización cuando los conocimientos obtenidos de las experiencias pasan a estar conceptualizados en documentos utilizando esta forma para que se recomienda los jefes que se encuentran en piso de venta puedan apoyar en armar estos conceptos pues son ellos que conocen mejor la

situación y los conocimientos que necesitan sus colaboradores a cargo a fin de evitar la sobre información en los conceptos.

- Establecer como combinación cuando los distintos conocimientos conceptualizados que están en documentos pasan a ser protocolos, capacitaciones y cursos, por lo cual se recomienda dar una revisión general para encontrar aquellos documentos que se encuentran desactualizados para proceder a ser renovados.
- Establecer como interiorización cuando los conocimientos conceptualizados pasan a ser parte del actuar de los colaboradores en sus tareas diarias y se recomienda apoyar este proceso implementar de talleres, simulaciones, experimentos presenciales de tal forma que los colaboradores perciban indirectamente las vivencias de otros.

En la tercera conclusión específica de la tesis entre la implantación del conocimiento y el desempeño laboral se recomienda al gerente junto al área de gestión y desarrollo humano de la empresa Promart emplear el espiral de la creación del conocimiento para implantar el conocimiento de manera individual, grupal, organizacional e interorganizacional, estos conocimientos van de la mano pues se recuerda que este proceso es más dinámico y se ejerce en las siguientes actividades:

- Transformar la información o conocimientos tácitos a explícitos para así generar el espiral de la creación del conocimiento que va desde un individuo hasta niveles interorganizacionales, esto va de la mano una vez haber experimentado la conversión de la información mediante el modelo SECI.
- El personal capacitador encargado de brindar la información a los colaboradores cree conocimiento tácito a través de sus experiencias, para posteriormente

tener la capacidad de contextualizarlo y finalmente transformarlo en conocimiento explícito individual.

- Luego de haberse logrado implantar el conocimiento en los individuos, este se comparte y se intercambia entre los colaboradores en escenarios o actividades que la empresa plantee con el fin de compartir y relacionar entre compañeros, dando paso así a la siguiente fase que es el intercambio conocimiento de manera grupal.
- Mediante conferencias o juntas de la empresa, esta comparta sus experiencias y conocimientos obtenidos con otras organizaciones, generando y fomentando cada vez más la cultura de la gestión del conocimiento, alcanzando así más interesado hasta un nivel interorganizacional.

En el cuarto y última conclusión específica específico de la investigación entre el almacenamiento del conocimiento y el desempeño laboral se recomienda al área de gestión y desarrollo humano de la empresa Promart generar una memoria institucional en la plataforma CAD, un sistema hardware y software con un diseño muy eficaz que si bien ya se emplea en Promart para almacenar la información se requiere de más procesos para que correctamente se almacene el conocimiento generado. Para generar una memoria institucional se propone lo siguiente:

- Seleccionar correctamente la información que se desea brindar para al cargarlo en la plataforma, información clara, precisa y concisa de buena redacción e ilustración para que sea de fácil comprensión para cualquier colaborador.
- Crear contenido que sea atractivo y dinámico para los trabajadores, donde puedan interactuar y sea un proceso que genere interés en ello con un contenido atractivo para que no sea vean como algo forzado que la empresa les ordene realizar.

- Organizar reuniones con el fin de hacer una retroalimentación de manera virtual para compartir opiniones y experiencias con las mejoras de la plataforma, además de evaluaciones para asegurarse de que realmente la información y conocimientos que se les brinda está correctamente almacenada.

REFERENCIAS

- Álvarez, J. (2018). *Innovación, gestión del conocimiento en mercados en desarrollo* [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. Repositorio Académico Uchile
<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/165775>
- Álvarez, S y Peña, D. (2019). *Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para la empresa Colineal Coporaton Cía. Ltda.* [Tesis de pregrado, Universidad del Azuay]. Repositorio Institucional Uazuay
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/8748/1/14407.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Patria.
- Benavides, C. (2003). *Gestión del conocimiento y calidad total*. Díaz de Santos.
- Brotons, M. (2021). *La gestión del conocimiento para la innovación en hoteles: La influencia de las prácticas de recursos humanos* [Tesis doctoral, Universidad de Alicante]. Repositorio Institucional RUA
<http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/115766>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5ª ed.). McGraw-Hill.
- Davenport, T. y Prusak, L. (1998). *Conocimiento en acción: Cómo las organizaciones manejan lo que saben*. Pearson
- Del Moral, A., Pazos, J., Rodríguez, E., Rodríguez, A. y Suárez, S. (2008). *Gestión del conocimiento*. Thompson.
- Fresno, C. (2018). *¿Qué es la gestión del conocimiento?* El Cid.
- García, J. (2019). *Gestión del conocimiento y eficiencia en proyectos. Caso empresa Robuspack* [Tesis de maestría, Universidad Centro de Tecnología Avanzada]. Repositorio Institucional Ciateq
<https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/302/1/GarciaArzateJosue%20MDGPI%202019.pdf>
- George, C. y Álvarez, L. (2005). *Historia del pensamiento administrativo*. Pearson.

- Hernández, F. (2016). *La gestión del conocimiento en las organizaciones*. Alfaomega.
- Hernández, R y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Jara, Y. y Rodríguez, Y. (2020). *Gestión del conocimiento y desempeño laboral en la empresa Proyectos Inmobiliarios Nuevo Horizonte* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55635/Jara_NY_A-Rodriguez_CYA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Liñan, V. (2020). *Análisis de la Gestión del conocimiento y su impacto en el desarrollo socioeconómico de las pymes como ventaja competitiva en el distrito turístico y cultural de Riohacha - La Guajira* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio Institucional Unad <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/40288/vjlinanl.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Martínez, A. y Campos, W. (2015). Correlación entre actividades de interacción social registradas con nuevas tecnologías y el grado de aislamiento social en los adultos mayores. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica*, 36(3), 181-191. <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmib/v36n3/v36n3a4.pdf>
- Mauricio, R., García, D., Merma, N. y Villamares, E. (2021). Gestión del conocimiento y productividad de una empresa constructora del Perú. *South Florida Publishing*, 1(2), 5183-5194. <https://southfloridapublishing.com/ojs/index.php/jdev/article/view/670/613>
- Most Admired Knowledge Enterprises. (2021, marzo). *About us*. Make. <http://gestiondelconocimientocegomezc07.blogspot.com/p/premio->

make.html#:~:text=El%20premio%20MAKE%20es%20un,un%20ambiente%20colaborativo%20para%20el

Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1995). *La organización creadora de conocimiento*. Oxford.

Ñaupas, H., Palacios, J., Romero, H. y Valdivia, M. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.

Pinco, J. (2018). *Gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de los establecimientos comerciales de insumos agrícolas región Junín 2018* [Tesis de maestría, Universidad Peruana de los Andes].

Repositorio

Institucional

UPLA

https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2115/T037_20069428_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramírez, A. y Polack, A. (2019). Estadística inferencial. Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica. *Alicia Concytec*, 10(19), 191-208.

<https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/597/840>

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson.

Robbins, S. y Coutler, M. (2010). *Administración*. Pearson.

Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Redalyc*, (82), 001-026.

<https://www.redalyc.org/journal/206/20652069006/>

Rodríguez, P. (2021). *Modelo de gestión del conocimiento para la empresa de mayorista de turismo Bluesky* [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica de Israel].

Israel].

Repositorio

Institucional

Uisrael

<http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2891/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADM.%20EMP-378.242-2021-028.pdf>

Samana, J. (2019). *Gestión del conocimiento y desarrollo organizacional en la empresa Mambrino S.A.C. San Isidro - 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UA <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/953?show=full>

Samaniego, P. (2019). *Gestión del conocimiento y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales S.A. Villa El Salvador - 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma Perú]. Repositorio Institucional UA <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1132>

Senge, P. (1990). *La quinta disciplina* (2ª ed.). Granica.

Stoner, J., Freeman, E. y Gilbert, D. (1996). *Administración*. Pearson.

Triola, M. (2018). *Estadística* (12ª ed.). Pearson.

Valhondo, D. (2012). *Gestión del conocimiento: del mito a la realidad*. Díaz de Santos.

Velásquez, I. (2018). *Gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UA <https://hdl.handle.net/20.500.13067/684>

Wayne, R. (2010). *Administración de los recursos humanos*. Pearson.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Gestión del conocimiento y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart, Villa María del Triunfo-2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema general ¿Qué relación existe entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en la empresa Promart Villa María del Triunfo- 2022? Problemas Específicos: ¿Qué relación existe entre la creación del conocimiento y el desempeño laboral en los	Objetivo general Establecer la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart de Villa María del Triunfo - 2022.	Hipótesis general Ha: Existe una relación significativa entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart de Villa María del Triunfo - 2022.	Variable 1: Gestión del conocimiento			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Creación del conocimiento	- Cursos de formación - Centros de aprendizajes - Adquisición de información	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Parcialmente de acuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Bueno: [28 - 30] Regular: [23 – 28> Malo: [16 - 23>
			Conversión del conocimiento	- Mentoring - Intercambio de información - Tecnología de información y comunicación		Bueno: [27 - 30] Regular: [23 – 27> Malo: [17 - 23>
		Implantación del conocimiento	- Distribución de la información - Aplicación del conocimiento	Bueno: [23 - 25] Regular: [19 – 23> Malo: [14 - 19>		

colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo - 2022? ¿Qué relación existe entre la conversión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo - 2022? ¿Qué relación existe entre la conversión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo - 2022? ¿Qué relación existe entre la implantación del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de	laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo - 2022. Establecer la relación entre la conversión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo - 2022. Establecer la relación entre la implantación del conocimiento y el desempeño laboral en los	en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo - 2022. Existe una relación significativa entre la conversión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo - 2022. Existe una relación significativa entre la implantación del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart		- Cumplimiento de cursos		
			Almacenamiento del conocimiento	- Almacenamiento digital - Accesibilidad de la información - Protección del conocimiento		Bueno: [28 - 30] Regular: [23 – 28> Malo: [15 - 23>
			Variable 2: Desempeño laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Trabajo en equipo	- Compromiso - Cooperación - Cumplimiento de metas	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo	Eficiente: [29 - 30] Regular: [24 – 29> Ineficiente: [15 - 24 >
			Capacitación	- Preparación de habilidades - Aprendizaje	3= Parcialmente de acuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Eficiente: [27 - 30] Regular: [23 – 27> Ineficiente: [18 - 23>
			Retroalimentación	- Mejoramiento del comportamiento		Eficiente: [27 - 30] Regular: [21 – 27>

<p>la empresa Promart Villa María del Triunfo - 2022? ¿Qué relación existe entre el almacenamiento del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo - 2022?</p>	<p>colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo - 2022. Establecer la relación entre el almacenamiento del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo - 2022.</p>	<p>Villa María del Triunfo – 2022. Existe una relación significativa entre el almacenamiento del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart Villa María del Triunfo - 2022.</p>	<p>Compensación y/o beneficios</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación efectiva - Redireccionar esfuerzos - Oportunidades de ascenso - Reconocimiento - Recompensas 		<p>Ineficiente: [13 - 21> Eficiente: [27 - 30] Regular: [21 – 27> Ineficiente: [14 - 21></p>
<p>Nivel - diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>	<p>Estadísticos utilizados</p>			
<p>Tipo: Básica Diseño: No experimental Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>Población: 126 colaboradores de Promart Muestra: La muestra está</p>	<p>Variable 1: Gestión del conocimiento Técnicas: La encuesta Instrumentos: Cuestionario de gestión del conocimiento Variable 2: Desempeño laboral</p>	<p>Estadísticos descriptivos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tablas estadísticas - Gráficos estadísticos <p>Medidas de dispersión:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desviación estándar. 			

	conformada por 96 colaboradores de la empresa Promart	Técnicas: La encuesta Instrumentos: Cuestionario de desempeño laboral	Estadísticos inferenciales - Rho de Spearman
--	---	--	--

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Instrucciones: El presente cuestionario está elaborado a base de enunciados cortos y de fácil comprensión, los cuales permiten hacer una descripción sobre cómo percibes la gestión del conocimiento. A continuación, debes responder con toda la sinceridad posible a cada una de las preguntas presentadas acorde a como pienses y actúes. Tu participación en el cuestionario será muy apreciada y significativa para el equipo.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------------------	---------------	--------------------------

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
CREACIÓN DEL CONOCIMIENTO						
1	Los cursos de formación brindados están estructurados en base a las funciones que realiza	1	2	3	4	5
2	La empresa constantemente actualiza los cursos de formación	1	2	3	4	5
3	No me encuentro familiarizado con las plataformas de aprendizaje de la empresa.	1	2	3	4	5
4	La empresa utiliza de manera habitual las plataformas de aprendizaje para organizar cursos o capacitaciones	1	2	3	4	5
5	La empresa pone a disposición de los empleados los protocolos relacionados con su puesto	1	2	3	4	5
6	Los procedimientos de la empresa se documentan en protocolos y manuales.	1	2	3	4	5
CONVERSIÓN DEL CONOCIMIENTO						
7	En la empresa es una práctica frecuente el apoyo de compañeros con más experiencia	1	2	3	4	5
8	La empresa no aprovecha los conocimientos de sus trabajadores para capacitar a otros trabajadores.	1	2	3	4	5
9	Los empleados comparten sus conocimientos con sus compañeros.	1	2	3	4	5

10	La empresa provee recursos que complementan mis conocimientos adquiridos	1	2	3	4	5
11	Los empleados tienen acceso a las tecnologías de información y comunicación desde sus puestos de trabajo.	1	2	3	4	5
12	Los empleados hacen usos frecuentes de las tecnologías de información y comunicación en sus labores diarias	1	2	3	4	5
IMPLANTACIÓN DEL CONOCIMIENTO						
13	Los procesos internos sobre su puesto de trabajo se difunden constantemente en la organización	1	2	3	4	5
14	La información fluye con facilidad en todos los niveles de la organización	1	2	3	4	5
15	Los conocimientos establecidos en documentos y protocolos son útiles para mi puesto de trabajo	1	2	3	4	5
16	La empresa fomenta que los trabajadores utilicen las lecciones aprendidas para mejorar su trabajo.	1	2	3	4	5
17	Considero importante el desarrollo de los cursos que la empresa me asigna	1	2	3	4	5
ALMACENAMIENTO DEL CONOCIMIENTO						
18	Puedo encontrar en las plataformas digitales mis procesos o evaluaciones.	1	2	3	4	5
19	Los cursos terminados se encuentran a mi disposición en cualquier momento o lugar.	1	2	3	4	5
20	Los empleados tienen la libertad acceder a la información de dicho departamento	1	2	3	4	5
21	Las capacitaciones que brinda la empresa son de fácil acceso para los colaboradores	1	2	3	4	5
22	Para la empresa es importante garantizar la permanencia de gente reconocida por sus conocimientos.	1	2	3	4	5
23	La empresa cuenta con mecanismos establecidos para proteger su conocimiento del uso inapropiado	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones: El presente cuestionario está elaborado a base de enunciados cortos y de fácil comprensión, los cuales permiten hacer una descripción sobre cómo percibes el desempeño laboral. A continuación, debes responder con toda la sinceridad posible a cada una de las preguntas presentadas acorde a como pienses y actúes. Tu participación en el cuestionario será muy apreciada y significativa para el equipo.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------------------	---------------	--------------------------

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
TRABAJO EN EQUIPO						
1	Los empleados se muestran dispuestos a ayudar cuando se les solicita.	1	2	3	4	5
2	En ocasiones doy un esfuerzo adicional por el bien de la compañía	1	2	3	4	5
3	La empresa me hace sentir parte del equipo de trabajo	1	2	3	4	5
4	El trabajo en equipo es una forma habitual de trabajo dentro de la empresa	1	2	3	4	5
5	Mi rendimiento influye en el cumplimiento de metas de la empresa	1	2	3	4	5
6	Nos apoyamos mutuamente entre compañeros para dirigirnos a misma meta	1	2	3	4	5
CAPACITACIÓN						
7	Se imparten cursos de inducción para que el personal conozca todo lo relacionado con su puesto	1	2	3	4	5
8	Las capacitaciones que recibo me permiten hacer mejor mi trabajo	1	2	3	4	5
9	Aprendo nuevas capacidades ejerciendo mis labores	1	2	3	4	5
10	La empresa no permite que los colaboradores participen en soluciones de problemas relacionados con su puesto de trabajo.	1	2	3	4	5

11	El aprendizaje que la empresa me brinda posibilita hacer mejor mis labores	1	2	3	4	5
12	Considero que el aprendizaje laboral me permite desarrollar nuevas competencias	1	2	3	4	5
RETROALIMENTACIÓN						
13	Se realizan reuniones periódicas con mi jefe directo para conocer mi progreso laboral.	1	2	3	4	5
14	Se realizan reuniones periódicas con mi jefe directo para conocer mi progreso laboral.	1	2	3	4	5
15	Mis jefes me transmiten con claridad su opinión sobre mi rendimiento laboral	1	2	3	4	5
16	La organización no comunica lo que espera de mi rendimiento laboral	1	2	3	4	5
17	Mis jefes me citan en un ambiente tranquilo de la empresa para hablar sobre mi desempeño laboral	1	2	3	4	5
18	Mi jefe directo se asegura que haya entendido la información que me brindó	1	2	3	4	5
COMPENSACIÓN Y/O BENEFICIOS						
19	La organización me ofrece oportunidades de poder desarrollar línea de carrera	1	2	3	4	5
20	La empresa me brinda la oportunidad de postular a los diferentes puestos de trabajo	1	2	3	4	5
21	La empresa valora mi esfuerzo y rendimiento en mis labores.	1	2	3	4	5
22	Valoro los incentivos no económicos que la empresa me brinda	1	2	3	4	5
22	Recibo recompensas por mi esfuerzo de parte de mis superiores	1	2	3	4	5
24	Los empleados están de acuerdo con el sistema de recompensas de la organización	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

Validación del instrumento: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. MAG BONILLA FERREYRA JORGE LUIS

DNI 04641381

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



JORGE LUIS

MAG BONILLA FERREYRA

DNI 04641381

Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. MAG BONILLA FERREYRA JORGE LUIS

DNI 04641381

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



JORGE LUIS

MAG BONILLA FERREYRA

DNI 04641381

Validación del instrumento: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. William H. Burgos Torres.....

DNI: 07472876

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

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

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

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



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

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. William H. Burgos Torres

.....

DNI: 07472876

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

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

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

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



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

Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows a thesis titled "GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PROMART, VILLA MARÍA DEL TRIUNFO – 2022" by Isabel Rosario Burga Rodriguez. The thesis is for a degree in "ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS". The author's name and ORCID are listed, along with the advisor's name, Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, and his ORCID. The right-hand panel shows a "Resumen de coincidencias" (Similarity Summary) with a total similarity index of 16%. Below this, a list of sources and their respective similarity percentages is provided.

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&lang=es&u=1075289969&o=2009372217

feedback studio Isabel Rosario Burga Rodriguez | GESTIÓN DEL CONO... /null

Resumen de coincidencias

16 %

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	5 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
7	César Luiqiqi Centeno-D... Trabajo del estudiante	1 %

Página: 1 de 140 | Número de palabras: 27262 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado

25°C Soleado | 11:39 | 8/02/2023

Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ



Av. Aviación 2405 Piso 5
San Borja, Lima - Perú
Tel. (511) 700 1500

Lima, 03 de junio del 2022

Señores:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

Dirección. -

Panamericana Sur km 16.3, Villa el Salvador

Por la presente, se hace constancia que la señorita Burga Rodríguez Isabel Rosario identificada con el DNI N° 70749957 viene desarrollando su tesis denominada "GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PROMART, VILLA MARÍA DEL TRIUNFO – 2022". Para lo cual se le dio todas las facilidades del caso para que pueda realizar su estudio y asimismo aplicar los cuestionarios a los trabajadores de nuestra empresa.

Se expide el presente documento a solicitud del interesado para fines que lo estime conveniente.

Atentamente,



 **Josselyn Namay Ponc**
Jefa de Gestión y Desarrollo P.

Anexo 6. Base de datos

Base de datos de la gestión del conocimiento

N°	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO																							
	VAR00 001	VAR00 002	VAR00 003	VAR00 004	VAR00 005	VAR00 006	VAR:00 007	VAR00 008	VAR00 009	VAR00 010	VAR00 011	VAR00 012	VAR00 013	VAR00 014	VAR00 015	VAR00 016	VAR00 017	VAR00 018	VAR00 019	VAR00 020	VAR00 021	VAR00 022	VAR00 023	
n° 1	5	3	4	3	4	3	3	5	5	3	2	3	3	4	4	3	3	5	4	3	4	4	3	
n° 2	4	3	5	4	4	4	5	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	2	3
n° 3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
n° 4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
n° 5	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
n° 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
n° 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
n° 8	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
n° 9	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
n° 10	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
n° 11	4	4	2	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
n° 12	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
n° 13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
n° 14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
n° 15	3	1	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	3	3
n° 16	5	5	2	4	5	5	5	1	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
n° 17	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
n° 18	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
n° 19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
n° 20	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
n° 21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
n° 22	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
n° 23	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4
n° 24	4	5	5	3	5	4	5	3	3	1	3	4	5	3	5	4	5	5	3	5	3	5	3	3
n° 25	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4
n° 26	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4
n° 27	4	4	2	4	3	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
n° 28	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
n° 29	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
n° 30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
n° 31	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
n° 32	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
n° 33	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
n° 34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
n° 35	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4
n° 36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4
n° 37	5	4	4	5	5	5	5	2	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
n° 38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
n° 39	3	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5
n° 40	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
n° 41	4	3	3	2	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
n° 42	1	3	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	2	4
n° 43	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
n° 44	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3
n° 45	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
n° 46	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
n° 47	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4
n° 48	3	4	3	3	1	2	4	5	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5

n° 48	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	
n° 49	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	
n° 50	2	1	2	3	4	3	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1	2	
n° 51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	
n° 52	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	
n° 53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	
n° 54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
n° 55	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
n° 56	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	1	5	2	3	3	3	5	4	4	5	3	4
n° 57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
n° 58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	
n° 59	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	
n° 60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
n° 61	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	5	3	4	
n° 62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	
n° 63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	
n° 64	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	
n° 65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	
n° 66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
n° 67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	
n° 68	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	
n° 69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	4	4	4	4	
n° 70	2	1	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	
n° 71	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	3	5	4	5	5	5	3	3	
n° 72	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
n° 73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	
n° 74	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	
n° 75	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
n° 76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
n° 77	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	
n° 78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	
n° 79	3	5	4	3	4	5	3	4	4	3	3	5	5	4	5	2	5	5	4	5	3	4	3	2	
n° 80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
n° 81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
n° 82	4	4	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	3	4	2	2	2	2	
n° 83	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	2	3	
n° 84	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3		
n° 85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	
n° 86	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	2	5	5	5	4	5	5	4	4	
n° 87	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	2	5	4	4	4	4	5	4	5	
n° 88	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	
n° 89	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
n° 90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3
n° 91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	
n° 92	4	5	4	4	4	4	3	2	5	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	
n° 93	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
n° 94	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	3	3	4	
n° 95	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	3	2	4	2	3	4	4	4	4	1	4	
n° 96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	

Anexo 7. Plan de acción

Plan de acción para mejorar el desarrollo de la gestión del conocimiento en los colaboradores de la empresa Promart, Villa María del Triunfo-2022

7.1. Presentación

El plan de acción presentado conlleva a recomendaciones de actividades con la finalidad de resolver las deficiencias de la gestión del conocimiento que afectan al desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Promart, Villa María del Triunfo- 2022. Con este plan de acción la empresa podrá acercarse al cumplimiento de su misión y visión empresarial pues su ejecución permitirá que Promart tenga un buen desarrollo de la gestión del conocimiento con ello tendrá colaboradores eficientes en sus labores diarias. Por lo tanto, la empresa aumentará sus activos intangibles para usarlos a favor repercutiendo de manera positiva en el rendimiento organizacional.

7.2 Misión

Acompañar a nuestros clientes a tener su hogar soñado con un servicio experto y amable ofreciendo calidad a los mejores precios.

7.3 Visión

Ser la marca de mejoramiento del hogar preferida por los consumidores para construir, remodelar, mantener y decorar su hogar

7.4 Aspectos generales

Acciones apoyar a la gestión del conocimiento de la empresa Promart, Villa María del Triunfo – 2022.

- Establecer una capa base del conocimiento donde se orientará la cultura organizacional hacia el conocimiento.

- Reforzar la capa de sistema de negocio que hace referencia a la estructura organizacional de la empresa.
- Establecer una capa del equipo de proyecto donde se dispone equipos encargados solo a la creación de nuevos conocimientos.

Acciones para guiar a la empresa Promart, Villa María del Triunfo – 2022 en convertirse en una organización creadora del conocimiento.

- Evaluar los conocimientos tácitos de los colaboradores con la finalidad de saber qué competencias poseen.
- Documentar los conocimientos tácitos para poder transformarlos a explícitos.
- Someter a un filtro los documentos con el objetivo de observar si responden a las necesidades de la empresa.
- Construir en base a los documentos filtrados capacitaciones, talleres, cursos para contribuir al aprendizaje de los colaboradores
- Compartir y expandir estos conocimientos a todos los colaboradores de la organización

Acciones para establecer más formas de conversión del conocimiento en la empresa Promart, Villa María del Triunfo – 2022.

- Establecer como socialización la interacción de las experiencias de dos a más individuos
- Establecer como exteriorización cuando los conocimientos obtenidos de las experiencias pasan a estar conceptualizados en documentos
- Establecer como combinación cuando los distintos conocimientos conceptualizados.

- Establecer como interiorización cuando los conocimientos conceptualizados pasan a ser parte del actuar de los colaboradores en sus tareas diarias

Acciones para apoyar a la implantación del conocimiento integral en la empresa

Promart, Villa María del Triunfo – 2022.

- Emplear el espiral de la creación del conocimiento para implantar el conocimiento de manera individual, grupal, organizacional e interorganizacional
- Transformar la información o conocimientos tácitos a explícitos.
- El personal capacitador encargado de brindar la información a los colaboradores cree conocimiento tácito a través de sus experiencias.
- Luego de haberse logrado implantar el conocimiento en los individuos, este se comparte y se intercambia entre los colaboradores en escenarios
- Mediante conferencias o juntas de la empresa, esta comparte sus experiencias y conocimientos obtenidos con otras organizaciones

Acciones para apoyar el almacenamiento del conocimiento en la empresa

Promart, Villa María del Triunfo – 2022.

- Seleccionar correctamente la información que se desea brindar para cargarlo en la plataforma virtual.
- Crear contenido que sea atractivo y dinámico para los trabajadores.
- Organizar reuniones con el fin de hacer una retroalimentación de manera virtual para compartir opiniones y experiencias con las mejoras de la plataforma.

7.5 Análisis FODA de la empresa Promart

Fortaleza	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">- Financiado por Intercorp.- Ambiente laboral amigable y unificado.- Posee una gran cantidad de tiendas en el país.- Diversidad de productos.	<ul style="list-style-type: none">- Mayor crecimiento del consumidor virtual.- Provincias y distritos que aún no tienen un Homecenter.- Nuevas Tecnologías que faciliten operaciones- Incurrir en el mercado internacional
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">- Problemas de comunicación entre áreas que componen la empresa.- No contar con personal capacitado en sus establecimientos.- Poca adaptación al cambio- No lograr un interés mayor en los trabajadores para lograr la consecución de metas y objetivos organizacionales.	<ul style="list-style-type: none">- Competencia nacional e internacional del mismo rubro formal e informal.- Crisis económica a nivel internacional- Decrecimiento de la economía peruana- Inestabilidad política

Plan de gestión del conocimiento						
Acción	Qué	Cómo	Con qué	Cuando	Quién	Cuánto
Acción 1 Gestión del conocimiento y desempeño laboral	Apoyar a la gestión del conocimiento de la empresa Promart, Villa María del Triunfo - 2022	Redirigiendo la estructura organizacional de la empresa hacia el conocimiento	A través del modelo estructura organizacional de hipertexto A través del modelo de las 5 fases para crear conocimiento de Nonaka y Takeuchi (1995)	Febrero 2023	Gerente de la empresa	- Sin costo
Acción 2 Creación del conocimiento y desempeño laboral	Guiar a la empresa Promart, Villa María del Triunfo – 2022 en convertirse en una organización creadora del conocimiento	Estableciendo un modelo sistematizado para crear conocimiento y que estos respondan a las necesidades de la organización	A través del modelo de las 5 fases para crear conocimiento de Nonaka y Takeuchi (1995)	Marzo 2023	Gerente de tienda Área de gestión y desarrollo humano	- Sin costo
Acción 3 Conversión del conocimiento y	Establecer más formas de conversión del conocimiento en la	Categorizar las formas en que interactúan los conocimientos.	A través del modelo SECI con sus cuatro formas de conversión del conocimiento de	Marzo 2023	Área de gestión y desarrollo humano	- Sin costo

desempeño laboral	empresa Promart, Villa María del Triunfo – 2022		Nonaka y Takeuchi (1995)			
Acción 4 Implantación del conocimiento y desempeño laboral	Apoyar a la implantación del conocimiento integral en la empresa Promart, Villa María del Triunfo – 2022	Establecer un modelo secuencial donde se implante el conocimiento que parta desde un individuo y llegue a toda la organización.	Empleando la espiral de la creación del conocimiento de Nonaka y Takeuchi (1995) como referencia para establecer el modelo secuencial.	Abril 2023	Gerente de la empresa Área de gestión y desarrollo humano	- Sin costo
Acción 5 Almacenamiento del conocimiento y desempeño laboral	Implementar mejoras en su plataforma virtual para apoyar el almacenamiento del conocimiento en la empresa Promart, Villa María del Triunfo – 2022	Implementar mejoras en su plataforma virtual CAD convirtiéndola en accesible, flexible, entendible y actualizada	Empleando una memoria institucional en la plataforma virtual CAD	Mayo 2023	Área de gestión y desarrollo humano	- S/. 5000 para la mejora de su formato en la plataforma CAD