



**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 D&D SOLUCIONES  
AMBIENTALES S.A. VILLA EL SALVADOR - 2019

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

**AUTORA**

PAMELA SAMANIEGO CANDIA

**ASESOR**

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

**LIMA, PERÚ, JULIO DE 2019**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación en padre a mi madre por ser mi motivo fundamental, a mi madre por ser mi fortaleza para no desistir, guiando mis pasos a través del tiempo en todo lo que soy.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por guiar mi camino hasta este punto y seguir guiándome gracias a su bendición, agradezco su apoyo de día a día, por guiar mis pasos por el bien, por bendecir a mi familia y no dejarlos solos en los buenos y malos momentos.

A mis padres, por el apoyo incondicional, por permanecer a mi lado, caminando juntos para ser mejor personas, agradezco su apoyo, sus ganas de acompañarme, de motivarme y por existir, y sobre todo por su amor incondicional.

A mis profesores, por la paciencia que tienen con cada uno de nosotros, por cultivar toda la información que me hace crecer día a día, por el empeño que se proponen en que los alumnos sean mejores personas, por impulsarnos al crecimiento.

A mi asesor, el Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, por toda la información brindada para poder realizar esta investigación, por la paciencia y el empeño que brinda para que los alumnos capten la mayor información posible.

A mis tíos y a mi abuela por impulsarme desde muy pequeña a ser una mejor persona, por sus consejos y su amor incondicional.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	iii
<b>RESUMEN</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xi
<b>CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Realidad problemática.....	14
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	17
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico.....	18
1.4 Limitaciones de la investigación.....	19
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes de estudios.....	22
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	28
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada.....	38
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	41
3.2 Población y muestra.....	42
3.3 Hipótesis.....	43
3.4 Variables – Operacionalización.....	44
3.5 Métodos y técnicas de investigación.....	46
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados.....	47
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	49
<b>CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS</b>	
4.1 Validación del instrumento.....	52
4.1.1 Análisis de fiabilidad.....	53
4.2 Resultados descriptivos de las variables.....	54
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones.....	56
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas.....	64
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio.....	65
4.6 Procedimientos correlacionales.....	66

## **CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1	Discusiones.....	73
5.2	Conclusiones.....	76
5.3	Recomendaciones.....	78

## **REFERENCIAS**

## **ANEXOS**

## LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Población de colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales
- Tabla 2 Operacionalización de la gestión del conocimiento
- Tabla 3 Operacionalización del desempeño laboral
- Tabla 4 Resultados de validación del cuestionario de gestión del conocimiento
- Tabla 5 Resultados de validación del cuestionario de desempeño laboral
- Tabla 6 Fiabilidad del instrumento de gestión del conocimiento
- Tabla 7 Fiabilidad del instrumento de desempeño laboral
- Tabla 8 Análisis descriptivo de gestión del conocimiento
- Tabla 9 Análisis descriptivo de desempeño laboral
- Tabla 10 Análisis descriptivo de la adquisición del conocimiento
- Tabla 11 Análisis descriptivo de la representación del conocimiento
- Tabla 12 Análisis descriptivo de la dimensión aplicación del conocimiento
- Tabla 13 Análisis descriptivo de la dimensión almacenamiento y actualización del conocimiento
- Tabla 14 Análisis descriptivo de desempeño personal
- Tabla 15 Análisis descriptivo de desempeño Institucional
- Tabla 16 Análisis descriptivo de calidad laboral
- Tabla 17 Análisis descriptivo de clima laboral
- Tabla 18 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral
- Tabla 19 Resultados de la prueba de normalidad de desempeño laboral.
- Tabla 20 Resultados de correlación entre gestión del conocimiento y desempeño laboral
- Tabla 21 Resultados de correlación entre adquisición del conocimiento y desempeño laboral.
- Tabla 22 Resultados de correlación entre representación del conocimiento y desempeño laboral.
- Tabla 23 Resultados de correlación entre aplicación del conocimiento y desempeño laboral.
- Tabla 24 Resultados de correlación entre almacenamiento y actualización del conocimiento y desempeño laboral.

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis de la variable gestión del conocimiento
- Figura 2 Análisis de la variable desempeño laboral
- Figura 3 Análisis de la dimensión adquisición del conocimiento
- Figura 4 Análisis de la dimensión representación del conocimiento
- Figura 5 Análisis de la dimensión aplicación del conocimiento
- Figura 6 Análisis de la dimensión almacenamiento y actualización del conocimiento
- Figura 7 Análisis de la dimensión desempeño personal
- Figura 8 Análisis de la dimensión desempeño institucional
- Figura 9 Análisis de la dimensión calidad laboral
- Figura 10 Análisis de la dimensión clima laboral
- Figura 11 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre clima laboral y la productividad
- Figura 12 Gráfico de dispersión entre las variables gestión del conocimiento y el desempeño laboral

**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA D&D SOLUCIONES AMBIENTALES S.A.  
VILLA EL SALVADOR – 2019**

**PAMELA SAMANIEGO CANDIA**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**RESUMEN**

La presente investigación se desarrolló en la empresa D&D Soluciones Ambientales, empresa que se encuentra en el rubro de servicios de gestión integral de residuos sólidos. Dicha empresa presenta deficiencias en la aplicación de los procesos de gestión de conocimientos con la siguiente realidad problemática, ¿Qué relación existe entre gestión del conocimiento y desempeño laboral en la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador – 2019? Ante ello también nace el objetivo de la investigación que busca, determinar la relación que existe entre gestión del conocimiento y desempeño laboral de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador -2019, la hipótesis alterna planteada fue, existe relación entre gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales Villa El Salvador – 2019, el tipo de investigación fue descriptivo correlacional, con un diseño no experimental; la muestra estuvo conformada por 32 colaboradores de la empresa, el tipo de muestra fue no probabilístico, los instrumentos fueron validados por especialistas, temático, metodólogo y estadístico, los resultados de confiabilidad del instrumento evidencio resultados de 0,850 respecto a la variable gestión del conocimiento y 0,821 respecto a la variable desempeño laboral, los resultados mostraron una correlación altamente significativa, de nivel alto entra las variables de estudio, gestión del conocimiento y desempeño laboral, por lo que recomienda aplicar conceptos y enfoques respecto la gestión del conocimiento ya que estas aumentarán el desempeño laboral en la empresa D&D Soluciones Ambientales.

**Palabras clave:** Conocimiento, desempeño, adquisición, representación.



**MANAGEMENT OF THE KNOWLEDGE AND LABOR PERFORMANCE IN THE  
COLLABORATORS OF THE COMPANY D&D SOLUCIONES AMBIENTALES  
S.A. VILLA EL SALVADOR – 2019**

**PAMELA SAMANIEGO CANDIA**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The present research focused on the company D&D environmental solutions, a company that is in the area of integrated solid waste management services. This company has deficiencies in the application of knowledge management processes with the following problematic reality. What is the relationship between knowledge management and work performance in the company D&D environmental solutions, Villa El Salvador - 2019? Given this, the objective of the research that he seeks is also born, to determine the relationship between knowledge management and work performance of the D&D Environmental Solutions company, Villa El Salvador -2019, the alternative hypothesis raised was, there is a relationship between knowledge management and the work performance in the employees of the company D&D environmental solutions Villa El Salvador - 2019, the type of research was descriptive correlational, with a non-experimental design; The sample consisted of 32 surveys carried out on the company's employees, the type of sample was not probabilistic, the instruments were validated by specialists, thematic, methodologist and statistic, the reliability results of the instrument showed results of 0.850 regarding the variable knowledge management and 0.821 regarding the variable work performance, the results showed a highly significant correlation, high level enters the variables of study, knowledge management and work performance, so it recommends applying concepts and approaches regarding knowledge management and that these will increase the work performance in the company D&D environmental solutions.

**Keywords:** Knowledge, performance, acquisition, representation.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad nos encontramos en la época de cambios inesperados, generando desafíos para la organización, que tiene como propósito que las organizaciones se adapten a ellas para no quedar a espaldas de las nuevas exigencias de la sociedad y del mercado. Por ello se genera la importancia de la gestión del conocimiento que tiene como elemento clave el desempeño laboral.

El objetivo de muchas organizaciones, es responder con éxito la demanda de la sociedad cada día más cambiante y exigente, por ello las empresas en constante actualización de nuevos enfoques orientada a una mejora continua.

A pesar que la gestión del conocimiento es un tema clave para el desarrollo de objetivos, se aprecia obstáculos para una buena gestión, para poder llegar a los objetivos se emplea un elemento clave de las organizaciones que son sus colaboradores, se necesita un buen desempeño laboral, en la cual el colaborador muestra su máximo potencial para un crecimiento personal y organizacional.

En la Empresa D&D Soluciones Ambientales, ubicada en el distrito de Villa El Salvador, con más de 22 años en el rubro de en el rubro de servicios de gestión integral de residuos sólidos, actualmente se encuentra en la aplicación del conocimiento, pero necesita regirse a los procesos que esta consta.

Ante ello, nacen ciertas problemáticas presentándose como deficiencias que permitió formular el siguiente problema de investigación. ¿Qué relación entre gestión del conocimiento y el desempeño laboral de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador – 2019? Ante ello también nace el objetivo de la investigación que busca determinar la relación entre gestión del conocimiento y el desempeño laboral de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador - 2019.

El desarrollo de la presente investigación se divide en cinco capítulos, los cuales se describen a continuación:

En el capítulo I, se presenta el planteamiento del problema que comprende la situación de la problemática, la formulación del problema, la formulación de los objetivos, la justificación y la viabilidad de la investigación.

El capítulo II, comprende el marco teórico que presenta los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la definición de la terminología empleada.

El capítulo III, se describe el tipo de investigación, diseño de investigación, hipótesis, población y muestra.

El capítulo IV, se describen los resultados que generan el procesamiento y análisis de fiabilidad, resultados descriptivos de la variable y dimensiones, discusión de la tesina y experiencias de la empresa.

El capítulo V, se plasman las conclusiones que se llegó al término de la investigación y las recomendaciones.

Finalmente, las referencias bibliográficas empleadas que complementan la investigación y que han facilitado el desarrollo del documento, como también la recolección de datos y los anexos.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1. Realidad problemática

La gestión del conocimiento tiene un gran impacto en las empresas y organización, llegando a ser un punto importante y determinante para el desarrollo, generando impacto y mejora en la producción y el desempeño laboral.

En la actualidad, estamos en el ámbito de la economía del conocimiento por lo tanto gestión del conocimiento es un tema para gestiones empresariales y su crecimiento, Al respecto, Nonaka (1995) menciona que el conocimiento como un nuevo enfoque, es un recurso para desarrollar ventaja competitiva. Por ello el conocimiento para las organizaciones y empresas es una herramienta fundamental, que la gerencia empresarial debe utilizar en sus estrategias, generando un mejor capital humano.

La gestión del conocimiento consiste en disponer de un grupo de miembros de una institución, que dispongan de información depende de su experiencia tanto laboral como personal, de modo que esta información pueda ser transmitida, el conocimiento de cada miembro, su experiencia y habilidades en cada proceso de producción dan una oportunidad para mejorar la productividad laboral y una mejora en su desempeño laboral.

Es importante que las organizaciones entiendan que el conocimiento es un valor principal para que las organizaciones tengan éxito, para ello no es suficiente disponer del conocimiento, si no también saber aplicarlo, por medio de la experiencia obteniendo así generación y acumulación de sabiduría logrando tener una empresa exitosa.

En el contexto internacional existe el premio MAKE (Global Most Admired Knowledge Enterprise), que hace reconocimiento a las empresas líderes en gestión del conocimiento, los premios buscan identificar aquellas organizaciones que tengan la habilidad para crear y mantener el conocimiento como un elemento clave dentro de la organización. Así mismo, empresas que impulsen la generación y desarrollo del conocimiento de sus miembros, generen

un ambiente colaborativo para el intercambio de conocimiento y tengan la capacidad para innovar en los productos y servicios.

En el año 2016 las organizaciones premiadas fueron: Google, Accenture, Alphabet, Amazon.com, Apple, ConocoPhillips, Fluor, FMC Technologies, IBM (USA), Deloitte, EY (Global), Ecopetrol (Colombia), Infosys Limited (India), Microsoft, PwC (Global), Samsung Group (Korea) y Schlumberger (France/the Netherlands/United States).

La organización para la cooperación y el desarrollo económico (2018) indica: "Gestionar el conocimiento de un individuo, de un equipo, de una organización, es parte del cambio e identifica si una empresa es exitosa, gestionar tal conocimiento implica adquirir, captar, compartir información haciéndola productiva" (p. 30).

Por otro lado, en el Perú se cuenta con empresas que van implementando la gestión de conocimientos, en un análisis de empresas, tenemos empresas grandes que van implementando un plan para gestionar sus conocimientos, de la misma manera contamos unas empresas medianas, estas tienden a ser más competitivas gestionando y aplicando sus conocimientos, así mismo tenemos un grupo de pequeñas empresas que tratan de implementar este punto muy importante y tienen resultados positivos, aduciendo que todas las empresas tanto grande, mediana y pequeña tiene la capacidad de implementar la gestión de conocimientos. La diferencia entre las empresas de cada grupo está en el grado de compromiso que cada una promueve dentro de ella misma. El grado de compromiso que cada colaborador de la empresa demuestra en su desenvolvimiento diario para ejecutar sus tareas.

Cajamarca y García (2004) afirman: "La base para gestionar el conocimiento es la implementación de una cultura organizacional que permita la capacitación desde los niveles operativos hasta los niveles directivos, con el fin de facilitar la comunicación y diseminación de los nuevos conocimientos" (p. 103).

A pesar de que muchas organizaciones privadas y/o públicas han ido implementando modelos de gestión de conocimiento, no estamos a nivel de los países desarrollados que han sabido cómo gestionar el conocimiento. El conocimiento no se transfiere como debería ser, la información es almacenada, no suele ser compartida o se da a conocer, el compartir información y conocimiento no es algo cotidiano en muchos casos.

En la Empresa D&D Soluciones Ambientales, ubicada en el distrito de Villa El Salvador, con más de 22 años en el rubro de en el rubro de servicios de gestión integral de residuos sólidos, cuenta con 32 trabajadores a nivel nacional, la organización divide sus operaciones en Lima y provincias, realiza el transporte y limpieza de residuos sólidos, la empresa está ubicada dentro de las minas, para un mejor control de residuos.

A pesar de que la empresa cuenta con grandes clientes, y personal en gerencia con experiencia en el rubro, se observa y refleja una baja efectividad, factores como el uso inadecuado de los recursos, generan costos elevados, pérdida de combustible, sumamos la falta de valores y compromiso que el personal refleja, en algunos casos se ha visto en la practica la falta de valores, casos en los que los conductores, supervisores, personal de apoyo han robado combustible e incluso comercializado los residuos que transportan, y desaparición de residuos sólidos, generando desmotivación en el resto del personal.

Estos efectos se generan por una falta de aplicación de gestión de conocimientos generando un bajo desempeño laboral, esta problemática se manifiesta mediante los siguientes factores:

Es necesario evaluar que la comunicación interna se ve afectada, porque no existen canales establecidos, a través de los cuales puedan comunicarse todas las áreas relacionadas, para poder gestionar y dar una solución a la problemática.

El análisis realizado, respecto a la importancia de las variables de estudio a nivel mundial, nacional y local, permitieron la formulación de los siguientes problemas:

### **Problema general**

¿Qué relación existe entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador – 2019?

### **Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre la adquisición conocimiento y el desempeño laboral de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador – 2019?

¿Qué relación existe entre la representación del conocimiento y el desempeño laboral de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador – 2019?

¿Qué relación existe entre la aplicación del conocimiento y el desempeño laboral de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador – 2019?

¿Qué relación existe entre el almacenamiento y la actualización del conocimiento y el desempeño laboral de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador – 2019?

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

El desarrollo de la presente investigación nace a partir de la importancia de la gestión del conocimiento en las organizaciones.

Esta investigación se realiza con el propósito contribuir con información sobre la gestión del conocimiento y evaluar el desempeño laboral; los aportes de esta investigación podrán emplearse como sugerencias para reforzar conocimientos para el crecimiento organizacional.



La importancia de la presente investigación está orientada para que la empresa disponga de los conocimientos necesarios para implementar un adecuado sistema de conocimiento, en donde ofrezca a sus colaboradores un trabajo organizado, que preserve su bienestar físico y mental contribuyendo a que ellos se sientan comprometidos con la empresa y retribuyan a la misma con el logro de los objetivos.

Asimismo, la investigación es importante por las siguientes razones:

Justificación teórica, el presente trabajo de investigación pretende realizar una propuesta teórica basada en la teoría del marco de la gestión de conocimiento de Moral, Pazos, Rodríguez y Suarez (2008), se consideró esta teoría por su vigencia y aplicabilidad en las empresas.

Justificación práctica, los resultados del presente trabajo se realizará de manera minuciosa para de esta manera incorporar posibles soluciones para la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador con el fin de una adecuada aplicación del conocimiento para de esta manera mejorar la productividad laboral.

Justificación metodológica, este tipo de investigación, también se justifica metodológicamente debido a que el instrumento de investigación fue sometidos a rígidos criterios de validez de contenido y confiabilidad o consistencia interna lo que permitió aplicarlos a la muestra para obtener los datos que permitieron realizar la partes estadística.

### **1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos**

#### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador – 2019.

## **Objetivos específicos**

Identificar la relación entre la adquisición conocimiento y el desempeño laboral de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador – 2019.

Identificar la relación entre la representación del conocimiento y el desempeño laboral de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador – 2019.

Identificar la relación entre la aplicación del conocimiento y el desempeño laboral de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador – 2019.

Identificar la relación entre el almacenamiento y la actualización del conocimiento y desempeño laboral de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador – 2019.

## **1.4. Limitaciones de la Investigación**

Las limitaciones que se presentaron al desarrollar la investigación fueron las siguientes:

### **Limitación temporal**

Una de las principales limitaciones de la presente investigación es el poco tiempo que se presenta para poder indagar más sobre el tema a profundidad para explorar nuevas evidencias que se presenta en los antecedentes.

### **Limitación económica**

El limitado financiamiento económico para adquisición de material bibliográfico actualizado y subvención de pasajes para la movilización y la adquirió de materiales a utilizar para las encuestas. Se requirió un presupuesto económico para la formulación del presente proyecto.

### **Limitación de antecedentes**

Existe ausencia moderada de antecedentes internacionales y nacionales de los últimos años, relacionadas con la temática de estudio, que tenga el mismo tipo, nivel, enfoque y diseño de estudio. Asimismo, existe una escasa de bases teóricas actuales para la variable problemática, recurriendo a elaborar una propuesta teórica basada en diferentes autores.

### **Limitaciones relacionadas a información bibliográfica**

Las investigaciones respecto a la temática son escasas, porque es un tema relativamente nuevo, por tanto, no hay información tanto en fuentes primarias como secundarias relacionadas a las variables que se están investigando.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de estudios**

### **Antecedentes internacionales**

Guzmán (2015) en su tesis titulada: “Gestión del conocimiento y su relación en el desarrollo como organización inteligente de la empresa agro sistemas MC” realizada en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, para obtener el grado ingeniera de empresa, tuvo como objetivo determinar cómo la gestión del conocimiento influye en el desarrollo como organización inteligente de la empresa Agrosistemas MC en el primer semestre del año 2015, con un diseño no experimental y una muestra de 72 personas. Llega a las siguientes conclusiones:

Se determinó que el nivel con el que la empresa trabaja como organización no está acorde a sus conocimientos, debido a que su información no la seleccionan, no la organizan para poder explotar correctamente el recurso del conocimiento provoca un inadecuado desarrollo en cada una de las funciones que realizan los integrantes de la empresa.

Por otra parte, se pudo identificar que las distintas áreas que conforman la empresa Agrosistemas MC, existe una deficiencia con el manejo de la información lo cual genera un inconveniente y no van acorde a los objetivos planteados ya que genera que los procesos que se llevan a cabo no lo realicen correctamente generando pérdida de tiempo y recursos.

Podemos concluir que incrementando el nivel de inteligencia dentro de la organización ayudara a mejorar la eficiencia en cada una de las actividades mejorando así la productividad de la misma, debido a que la empresa no cuenta con un nivel de inteligencia organizacional acorde a sus conocimientos.

Hernández (2010) en su tesis titulada: “Propuesta de modelo de gestión del conocimiento para la gerencia de gestión documental y centro de servicios compartidos del grupo Bancolombia en Medellín”, realizada en la Universidad de Antioquia, Colombia, para obtener el grado de especialista en gerencia de

servicios de información, tuvo como objetivo proponer un modelo de gestión del conocimiento en la gerencia de gestión documental y centro de servicios compartidos del grupo Bancolombia en Medellín, con un diseño de no experimental. Llega a las siguientes conclusiones:

La investigación arroja evidencias sobre el poco conocimiento que se tiene acerca de los modelos de gestión de conocimiento, los colaboradores de la empresa tienen la motivación de participar en la gestión del conocimiento para mejorar los procesos, el servicio y profundizar su aprendizaje.

El aprendizaje y la innovación organizacional son elementos fundamentales para aumentar el capital intelectual, aplicando la gestión de conocimiento se pretende llegar a cumplir los objetivos de la organización.

Debemos tener claro que un modelo de gestión del conocimiento, es un medio y no un fin para lograr llegar a nuestros objetivos, por ellos todos los colaboradores de la empresa, deben participar activamente para ejecutar, mejorar y transformar sus procesos.

Rueda (2011) en su tesis titulada: “La gestión del conocimiento y la ciencia de la información: Relaciones disciplinares y profesionales” elaborada en la Universidad Carlos III de Madrid, para lograr el grado doctoral, tuvo como objetivo identificar las relaciones existentes entre la GC y CCI y su grado y modo de inserción en la misma, con un diseño no experimental, llega a las siguientes conclusiones:

En lo referente a los conceptos en gestión del conocimiento, respecto a la información y conocimiento es una parte del conocimiento poseído por un individuo que este clarifica y comunica haciéndolo accesible para un tercero, respecto a la información y conocimiento explícito.

Barrionuevo (2010) en su tesis: “Gestión del conocimiento y rendimiento laboral de la cooperativa de ahorro y crédito corporación centro de la ciudad de Puyo”, realizada en Ambato, Ecuador, para obtener el título de ingeniero de

empresas, tuvo como objetivo determinar la incidencia de la gestión del conocimiento interno en el rendimiento laboral de la cooperativa de ahorro y crédito corporación centro, con un diseño de exploratoria, descriptiva y correlacional, con una muestra de 30 trabajadores, llegando a las siguientes conclusiones:

En la investigación presenta deficiencias como una de ellas es que la interacción con el personal no es constante al igual que las capacitaciones y el desarrollo de habilidades, solo ciertas áreas que ellos consideran importantes tienen estos beneficios, lo cual es una desventaja ya que toda la organización debe trabajar en equipo, con compromiso para poseer conocimientos actualizados para no perjudicar al cumplimiento de los objetivos.

A esto se suma que, para poder realizar cualquier actividad, la organización no cuenta con recursos, materiales y tecnología actualizada que afectan el desarrollo de estas.

Finalmente, se puede determinar que en esta organización no existe una buena gestión del conocimiento interno, que se ve aun mas afectado con un desempeño bajo por parte de los trabajadores.

Castillo (2015), en su tesis: “Gestión del conocimiento y su incidencia en la productividad laboral en organizaciones campesinas de Vinces”, realizada en Ecuador, para obtener el título de administración de empresas, tuvo como objetivo analizar la incidencia de la gestión del conocimiento en la productividad laboral de las organizaciones campesinas de Vinces, con un diseño exploratorio, descriptiva y correlacional, con una muestra de 45 trabajadores, concluyendo en:

Existe deficiencias en el manejo del talento humano, el conocimiento adquirido no es almacenada de manera correcta, afectando su productividad ya que no cuentan con datos históricos para la toma de decisiones y una buena realimentación de actividades, afectando de esta manera a la productividad, aumentando a esto el poco desempeño laboral que existe y esto se da a que

los trabajadores no sienten compromiso pero esto se da porque la organización no genera o implementa formas de almacenar información que motivaría a los trabajadores ya que estos tendrían resultados.

Pérez (2000) en su tesis: “Modelo de implantación de gestión del conocimiento y tecnologías de información para la generación de ventajas competitivas” realizada en Valparaíso para optar el grado de Título ingeniero civil informático, con el objetivo de formular una estrategia organizacional, promoviendo la mejora continua, generando y utilizando el conocimiento, logrando reducir costos y tiempo en los procesos de la organización, diseño un modelo de gestión del conocimiento en donde concluye lo siguiente:

Señala que, para poder implementar una buena gestión del conocimiento, la organización debe transmitir como primer paso una definición útil al termino “conocimiento” para que esta manera los trabajadores tengan bien definido y establezcan una buena aplicación. Esta definición debe ser acompañada de los procesos de la gestión del conocimiento, estableciendo de una manera clara para transmitir el valor que tiene, consta también de compromiso, actitud y un buen desempeño laboral de los integrantes de la organización para llegar a los objetivos establecidos.

### **Antecedentes nacionales**

Hurtado (2017) en su tesis titulada: “Gestión del conocimiento y el desempeño laboral en trabajadores de la sede del Gobierno Regional Moquegua 2017”, realizada en la Universidad César Vallejo, para obtener el grado académico de doctor en gestión pública y gobernabilidad, tiene como objetivo analizar la relación entre gestión del conocimiento y el desempeño laboral en trabajadores de la sede del gobierno regional de Moquegua, 2017, con diseño no experimental, transversal y correlacional, con una muestra de 190 trabajadores, llega a las siguientes conclusiones:

Llegaron a dos conclusiones, por un lado, los trabajadores consideran que en la institución si existen medios que permiten adquirir y aplicar el



conocimiento en sus actividades y desafíos, pero, por otro lado, reconocen que la institución presenta deficiencias para generar conocimiento y sobre todo para apropiarse de ese conocimiento generado, no cuenta con un buen almacenamiento de información, esto se podría dar al poco desempeño que presentan los trabajadores que no alcanzan su pleno potencial, esto se da por diferentes factores como la colaboración comunicación, motivación personal y actitud.

Ramos (2017) en su tesis titulada: “Gestión del conocimiento y desempeño laboral en los docentes de la Universidad de Ciencias y Humanidades, Lima Norte, 2016”, realizada en la Universidad César Vallejo, para obtener el grado académico de maestro en docencia Universitaria, tuvo como objetivo de determinar la relación de la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los docentes de la universidad de ciencias y humanidades, Lima norte, 2016, con un diseño no experimental, transversal y correlacional, con una muestra de 80 de ochenta docentes de la Universidad de Ciencias y Humanidades, llega a las siguientes conclusiones:

La gestión del conocimiento es un tema muy importante en cualquier tipo de organización ya sea pública y privada, para que la gestión del conocimiento sea efectiva se debe realizar procesos o pautas para llegar a los objetivos, en el caso de los docentes indica realizar reuniones permanentes para realizar el intercambio de experiencias, profundizar los temas de investigación para una mejor comprensión, tener una base de datos para un mejor almacenamiento de información, una buena aplicación de lo aprendido para mejorar los procesos y llegar a los objetivos planteados.

Vega (2017) en su tesis titulada: “La gestión del conocimiento y su relación con el crecimiento empresarial de la Mypes exportadoras del sector calzado de la ciudad de Trujillo, año 2017”, realizada en la Universidad César Vallejo, para obtener el grado académico de maestra en administración de negocios, tuvo como objetivo analizar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y el crecimiento empresarial de las Mypes exportadoras de calzado de la ciudad de Trujillo en el año 2017, con un diseño no experimental, transversal y

correlacional, con una muestra de 12 Mypes exportadoras de la ciudad de Trujillo, llega a las siguientes conclusiones:

Las Mypes exportadores del sector calzado tiene como objetivo ir adaptándose a cambios que el mercado necesita, tiene incentivos para aplicar enfoques y crecer como empresas, cabe recalcar que estas empresas muestran todo el compromiso pero no depende solo de ellos, estas empresas deberían recibir capacitaciones constantes por parte del gobierno para actualizarse y generar más conocimientos y de esta manera tengan definido que comprende una gestión de conocimiento y apliquen los procesos para crecer empresarialmente con el compromiso de sus trabajadores y del gobierno.

Mayorca (2016) en su tesis titulada: “Diseño del proceso de gestión de conocimiento para optimizar la transferencia de información de los sistemas full stack en la empresa Tsoft”, realizada en la Universidad Femenina del Sagrado Corazón, para obtener el grado de ingeniera de sistemas, tuvo como objetivo determinar en qué medida el desarrollo del proceso de gestión de conocimiento para la empresa Tsoft, optimizará la transferencia de información de los sistemas Full Stack, con un diseño pre experimental, con una muestra de 46 profesionales. Llega a las siguientes conclusiones:

El diseño del proceso de gestión de conocimiento, para la empresa Tsoft, logró optimizar el proceso de transferencia de información que existía en la empresa y redujo la pérdida de información tacita que existía entre los analistas. La implementación de un gestor de conocimiento, aseguró la disponibilidad de la información relacionada a los sistemas full stack y la veracidad de la misma. Esto contribuyó en la mejora del proceso de atención que realiza cada analista. El gestor de conocimiento permitió el acceso seguro y controlado a la información sensible de los sistemas full stack y generó un mayor nivel de confiabilidad en los analistas.

Velez (2018) en su tesis titulada: “Gestión del conocimiento y productividad laboral según los funcionarios de la Dirección Regional de Salud

de Ica, 2018”, realizada en la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el grado de maestro en gestión pública, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y la productividad laboral según los funcionarios de la Dirección Regional de Salud de Ica, 2018, con un diseño no experimental, con una muestra de 136 funcionarios, llega a las conclusiones:

La dirección de Diresa debe gestionar espacios para poder crear, transmitir, aplicar los conocimientos mediante plataformas gratuitas, de esta manera motivar al personal para mejorar su desempeño y productividad laboral, también debe establecer convenios con diversas instituciones para que los trabajadores asistan para empoderarse de nuevos conocimientos y diversas estrategias que el mercado lo requiere, para que apliquen en la institución y en su vida personal.

## **2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

### **2.2.1. Bases teóricas de la gestión del conocimiento**

#### **2.2.1.1. Definiciones de gestión del conocimiento**

Moral et al. (2008) definen:

Gestión del conocimiento es poner a disposición un conjunto de miembros de una institución, de modo ordena, practico y eficaz, además de los conocimientos explícitos, la totalidad de los conocimientos particulares, esto es tácito, de cada uno de los miembros de dicha institución que pueden ser útiles para el más inteligente y mejor funcionamiento de la misma y el máximo desarrollo y crecimiento de dicha institución. (p. 13).

Por otro lado, Hernández y Pérez (2012) indican:

La gestión del conocimiento es un concepto de significado amplio, pero que incorpora diferentes actividades relacionadas con los activos

intangibles que se producen en torno al conocimiento. Entre esas actividades, se identifican las siguientes: la creación, desarrollo y transformación de conocimiento; la identificación, renovación y difusión de conocimiento; e inclusive la aplicación y utilización del conocimiento. (p. 30).

Asimismo, Rodríguez (2007) menciona:

La gestión del conocimiento se entiende como el proceso por el cual las empresas que poseen o alcanzan un nivel superior de conocimiento, son capaces de coordinar y combinar sus recursos tradicionales, para lo cual aprovechan el conocimiento generado en su interior y lo utilizan como recurso estratégico, de modo tal que les es posible idear y poner en marcha caminos nuevos, diferentes, a fin de crear un valor que diferencie su oferta de las de sus competidores en relación a sus clientes. (p.90).

Núñez (2001) indica:

La gestión del conocimiento es un enfoque gerencial (no una tarea más), orientado a crear una cultura de la organización en la cual se aprende como modo de ser en la solución de cada oportunidad y de cada problema, abordado en equipos, con comunicación abierta y fluida, en un clima de confianza, optimismo, autoestima, satisfacción, sentido de identidad y de pertenencia y otras capacidades, valores y principios más específico. (p.45).

### **2.2.1.2. Importancia de gestión del conocimiento**

Desde la más remota antigüedad el proceso de la humanidad ha estado estrechamente unido al desarrollo de los conocimientos y su capacidad, no solo de generarlos, sino también de almacenarlos y distribuirlos, “ya que estas dos últimas actividades son elementos fundamentales para que los conocimientos del hombre se incrementen” (Moral et al., 2008, p.25).

Por otro lado, Wiig (1997) ya en ese entonces sostiene que:

La importancia de la gestión del conocimiento se basa en las perspectivas tácticas y operativas, es más detallado que la gestión del capital intelectual y se centra en la forma de dar a conocer y administrar las actividades relacionadas con el conocimiento como su creación, captura, transformación y uso. (p.35).

Su función es planificar, implementar y controlar todas las actividades relacionadas con el conocimiento y los programas requeridos para la administración efectiva del capital.

La gestión es esencial para favorecer una estructura empresarial innovadora y eficiente. Si el conocimiento fluye y se trasmite de manera correcta en la organización, este solo puede crecer. Las habilidades e informaciones útiles se transmiten entre los trabajadores de forma rápida y de esta manera aumenta la posibilidad de generar nuevo conocimiento, mejoras en los procesos y nuevas formas de hacer que un negocio alcance nuevas oportunidades.

Para finalizar es importante que las empresas y organizaciones entiendan que el conocimiento es el principal valor para tener éxitos en los negocios.

### **2.2.1.3. Características de la gestión del conocimiento**

Según, Moral et al. (2008) refiere que las características de gestión de conocimiento son: “El objeto de la gestión de conocimiento, adquisición del conocimiento, representación del conocimiento, la tecnología IC, metodología propuesta” (p. 48).

Sin embargo, para el autor Hellriegel y Slocum (2012) la gestión de conocimiento se caracteriza por:

### **Textualidad compartida**

Implica que la gestión del conocimiento en una organización o empresa requiere de información compartida, transferir, obtener, organizar, estructurar, almacenar y distribuir los conocimientos para que estos sean usados por los trabajadores con el objetivo de adoptar mejores prácticas.

### **Lenguaje compartido**

La gestión del conocimiento requiere de un lenguaje que compartan todos los miembros de una organización, siendo un elemento clave en el proceso de implementación de la gestión del conocimiento, el hecho de que el lenguaje es el elemento más importante demuestra que su tratamiento y su comprensión es de mucha importancia por ellos se realiza un seguimiento para que el mensaje llegue de forma adecuada y no exista relaciones informales que puedan interrumpir el mensaje.

### **Interacción interna**

Esta característica se basa en la interacción de los trabajadores de una organización, involucra el comportamiento, desempeño de los colaboradores. Toda organización cuenta con personal con diferentes características individuales que se expresan por medio de acciones, lenguaje, actitudes, valores, expectativas y aspiraciones personales, siendo estas manifestaciones importantes para la organización ya que se considera el valor del conocimiento y se genera dentro de la organización formas adecuadas de moldear estas manifestaciones para el bien de los trabajadores y de la organización. (p. 171).

#### **2.2.1.4. Teorías relacionadas a la gestión del conocimiento**

##### **Teoría del marco de gestión de conocimiento de O'Dell y Grayson (1994)**

La cual menciona a la gestión del conocimiento como un proceso cíclico, lo que se entiende que cada ciclo influencia al siguiente, afectándose si es que no se cumple de manera correcta.

##### **Crear conocimiento**

Crear los conocimientos es la fase más importante ya que toda información debe ser importante y debe ser seleccionada de forma adecuada.

##### **Identificar los conocimientos**

Determina la existencia de conocimientos útiles para la organización en general, esta identificación es esencial cuando los conocimientos se crean en instituciones distintas de la que se está llevando a cabo la gestión de conocimientos, así como su evaluación y grado de utilidad para el propósito de la gestión de conocimientos.

##### **Adquirir/coleccionar los conocimientos**

Una vez identificadas las fuentes de los conocimientos, así como los más importante y valiosos, se trata de adquirirlos y almacenarlos de una forma útil para los propósitos de la Gestión de los conocimientos.

##### **Organizar, desarrollar y preservar los conocimientos**

Una vez adquiridos los conocimientos, estos se organizan para poder ser aplicados y preservarlos para que no se pierdan. En este proceso los conocimientos adquiridos se transforman, representan y organizan en un

formato definido, pretendiendo la reutilización de los conocimientos de un dominio dado, previamente almacenados y modelizados.

#### **2.2.1.5. Dimensiones de gestión del conocimiento**

##### **Adquisición del conocimiento.**

La adquisición del conocimiento consiste: “En extraer los conocimientos correctos, obtener la cantidad y el tipo adecuado y en el momento apropiado” (Moral, et al., 2008, p. 199). De ahí el ingeniero del conocimiento debe determinar en cada instante que información necesita, con que profundidad, sobre qué tema, que técnica debe emplear para adquirirlo, la planificación y el control es la clave para la adquisición de conocimientos.

De la misma forma, Ramos (2015) indica:

Se identifica por una serie de acciones relativas a la búsqueda de conocimientos que, sin estar directamente implicados en los procesos productivos de la organización, permiten al trabajador tener una visión más amplia y completa de los procesos involucrados en la producción de bienes y servicios. (p. 45).

##### **Representación del conocimiento**

Moral et al. (2008) dice: “La representación de conocimiento son mediante herramientas para encontrar una fuente de respuestas, un método y formato para recopilar y comunicar donde residen los conocimientos y, típicamente donde existe carencia de conocimientos dentro de una organización” (p. 198).

##### **Aplicación del conocimiento**

Ramos (2015) al respecto afirma que esto implica acciones como la toma de decisiones sobre la base de investigaciones y resultados



encontrados sobre un tema en particular y la resolución de problemas sobre la base de información obtenida en diferentes certámenes de capacitación y formación, así como en diferentes publicaciones y circunstancias.

### **Almacenamiento y actualización del conocimiento**

Vargas y Domínguez (2005), al respecto dice: “Significa archivar y actualizar el conocimiento de forma que quede accesible y entendible para todos los miembros” (p. 144).

## **2.2.2. Bases teóricas del desempeño laboral**

### **2.2.2.1. Definiciones de desempeño laboral**

García (2005) dice que el desempeño laboral se entiende como el nivel de esfuerzo que un trabajador alcanza durante la realización de una labor. En este sentido, el término se vincula más a la noción de rendimiento, que implica la cuantificación del esfuerzo y su medición en términos observables, antes que a otros componentes presentes en la actividad laboral.

Mino (2014) define como: “La calificación que se hace de un empleado al comparar su actuación, presente o pasada, con las normas establecidas para su desempeño” (p. 27).

Se concibe entonces, como el valor total que una empresa espera de un trabajador en relación a los episodios que lleva a cabo durante un período determinado. Cabe resaltar que ese valor total, positivo o negativo, determinado en función del rendimiento del empleado, implica su contribución personal a la consecución de la eficacia de su organización.

### **2.2.2.2. Importancia del desempeño laboral**

Desler y Valera (2017) sostienen que:

Las empresas buscan que sus trabajadores se direccionen hacia el logro de sus metas empresariales, en las que estas se logran a través de sus actividades laborales ya definidas, tendiendo a hacer crecer sus habilidades y capacidades y evaluando de forma continua, su accionar en el marco de estas metas trazadas, por lo que luego es recompensado, al haberse cubierto los requerimientos de la organización, pero también las aspiraciones de crecimiento personal y profesional del trabajador. (p. 29).

Evaluar el desempeño de los colaboradores es un componente fundamental, de esta manera se llega a identificar el porqué de un pésimo desempeño y de la misma manera se identifica los motivos de un buen desempeño, ayudando con esta última a identificar los puntos en los cuales trabajar para mejorar el desempeño de cierto personal, implementando estrategias para llegar a una eficacia y eficiencia.

### **2.2.2.3. Características del desempeño laboral**

Hellriegel y Slocum (2010) la característica del desempeño laboral comprende:

#### **Actividad**

Esta característica se basa en que el desempeño laboral implica la realización de actividades específicas para el funcionamiento de la organización, no solo se basa en la realización de una actividad, sino que pasa por una evaluación la cual indicara si esa actividad sea efectiva y eficaz.

## **Funcionalidad**

Esta característica se basa en el hecho de que el desempeño laboral implica siempre el cumplimiento de funciones previamente establecidas, en relación con las actividades encargadas, estas actividades deben ser realizadas de forma correcta para el cumplimiento de objetivos.

## **Responsabilidad**

Esta característica se basa con la calidad del esfuerzo realizado durante el cumplimiento de las actividades definidas, en consecuencia, esta característica se basa en una responsabilidad que sustenta el compromiso por parte de los colaboradores.

## **Eficiencia**

La eficiencia se define como la capacidad de alcanzar logros con uso razonable de los recursos que se dispone; entre esos recursos, se consideran los recursos financieros, los recursos humanos y el tiempo. En el caso del desempeño laboral, define una característica que se relaciona estrechamente con la responsabilidad y que tiene que ver con el uso de los recursos de los cuales se dispone para la realización de las actividades generales y específicas que requiere el funcionamiento de la organización.

### **2.2.2.4. Teorías relacionadas a desempeño laboral**

#### **Teoría del desempeño laboral de Stoner (1994)**

La teoría de las expectativas busca explicar las diferencias entre los individuos y las satisfacciones debido a que ha recibido mucho apoyo de las implicaciones importantes para los administrativos, expectativas, resultados y comportamientos en el trabajo. Este modelo se basa en cuatro supuestos referentes al comportamiento en las organizaciones:

El comportamiento depende de una combinación de fuerzas en los individuos y el ambiente, las personas toman decisiones conscientes sobre su comportamiento, las personas tienen distintas necesidades, deseos y metas y las personas escogen entre varias opciones de comportamiento, basándose en sus expectativas de que determinado comportamiento les produzca el resultado deseado.

#### **2.2.2.5. Dimensiones del desempeño laboral**

##### **Desempeño personal**

Esta dimensión se identifica por los logros alcanzados y reconocidos por el trabajador, que se originan en procesos fundados en acciones o actitudes personales. Al respecto, Robbins y Judge (2009) sostienen lo siguiente:

Los procesos de desempeño laboral personal se identifican, primero, la comunicación, entendida en el plano individual como la manera o modo particular que asume el trabajador para comunicarse con los demás al interior de la organización; segundo, el liderazgo, entendido como la capacidad personal del trabajador para conseguir influencia entre los miembros de su equipo de trabajo, de modo que los demás puedan saber a dónde se dirige, y cómo hacerlo; tercero, la motivación, entendida como la expresión de un modo de ser que se caracteriza por la capacidad de desarrollar una actitud de compromiso con su trabajo y con los demás miembros de la organización; cuarto, actitud y colaboración, que se define como la capacidad de desarrollar en sí mismo y proyectar en los demás una actitud excepcional y permanente de colaboración y de servicio; y quinto, la capacidad personal, que se define como la expresión particular de sus conocimientos, habilidades y experiencia en la realización de sus actividades laborales. (p. 36).

## **Desempeño institucional**

Stoner, Freeman y Gilbert (1996) dicen: “Esta dimensión se identifica por los logros alcanzados y reconocidos por la organización, que se originan en procesos sustentados en la interacción del trabajador con la organización” (p. 122).

## **Calidad laboral**

Chiavenato (2019) dice: “La calidad de vida laboral representa el grado de satisfacción de las necesidades personales de los miembros de la organización mediante el trabajo” (p. 45).

## **Clima laboral**

El clima laboral es un medio donde se manifiestan las habilidades o problemas que los trabajadores tienen dentro de la empresa para aumentar o disminuir su productividad. De la misma forma, Hodgetts y Alman (1985) definen clima laboral como: “Un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo” (p. 376).

### **2.3. Definición conceptual de la terminología empleada**

#### **Conocimiento**

Facultad del ser humano para entender o comprender por medio de la razón la naturaleza, relaciones de las cosas o cualidades de estas.

#### **Crear conocimiento**

Acciones y medidas encaminadas a favorecer el aprendizaje en aquellos nichos en los que se detectan carencias y son requeridos conocimientos catalogables en función de los objetivos de la organización.

## **Proceso**

Es la representación de un proceso de negocio de forma que admita manipulación y automatización. Está formado por un conjunto de actividades y relaciones entre ellas para indicar el comienzo y el fin del proceso.

## **Conocimiento explícito**

Tipo de conocimiento que se puede expresar con facilidad o que puede ser codificado o formalizado.

## **Conocimiento tácito**

Tipo de conocimiento que es difícil de formalizar o comunicar como puede ser la experiencia, las habilidades, la intuición, etc.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación**

La investigación es de tipo descriptivo correlacional porque describe como se relaciona las variables y evidencia el tipo de relación positiva o negativa que presenten. Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican: “Los estudios descriptivos correlacionales permiten detallar situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno respecto al otro” (p. 92).

El enfoque que se desarrolló en la investigación fue de tipo cuantitativo, o método tradicional porque se caracteriza por emplear métodos y técnicas cuantitativas, tales son los casos de medición de las unidades de análisis, el muestreo, y el tratamiento estadístico. Bernal (2012) sostiene que: “Método cuantitativo o tradicional se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema, una serie de postulados que expresen relaciones entre variables estudiadas de forma deductiva” (p. 60).

#### **Diseño de investigación**

En cuanto el diseño investigación empleado fue el no experimental transversal correlacional. Entendido como no experimental porque la investigación se realiza sin manipular las variables, transversal porque se recolecta datos en un solo momento dado, y correlacional porque busca medir la relación de las variables de estudio. Según, Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican: “Los diseños no experimentales son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables, es decir que son estudios que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto en otras variables” (p.152).



## 3.2. Población y muestra

### Población

La población de estudio del presente trabajo de investigación está conformada por los 32 trabajadores de la empresa D&D Soluciones Ambientales S.A.

Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) dicen: “La población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones o características” (p. 174).

Tabla 1

*Población de colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales*

	Número de colaboradores	%
Asistente de administración	6	1.43
Área de contabilidad	1	21.41
Área de servicios generales	25	21.41
Total	32	100%

### Muestra

La muestra está conformada por 32 trabajadores de la empresa D&D Soluciones Ambientales S.A, siendo una muestra probabilística de tipo censal.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que:

Las muestras probabilísticas es un subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos y de tipo censal porque todas las unidades de análisis, o elementos de investigación son consideradas como muestra. “La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectará datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. (p. 173).

### **3.3. Hipótesis**

#### **Hipótesis general**

Ho. No existe relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador – 2019

Ha. Existe relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador – 2019

#### **Hipótesis específicas**

H<sub>1</sub>. Existe relación entre la adquisición conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador – 2019

H<sub>2</sub>. Existe relación la representación del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador – 2019

H<sub>3</sub>. Existe relación entre la aplicación del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador – 2019

H<sub>4</sub>. Existe relación entre el almacenamiento y la actualización del conocimiento y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador – 2019

### **3.4. Variables – Operacionalización**

#### **Definición conceptual de la gestión del conocimiento**

Moral et al. (2008) define: “Gestión del conocimiento es poner a disposición un conjunto de miembros de una institución, de modo ordena, practico y eficaz, además de los conocimientos explícitos, la totalidad de los conocimientos particulares, esto es tácito” (p. 13).

#### **Definición operacional de la gestión del conocimiento**

La gestión del conocimiento fue medida en función de cuatro dimensiones, doce indicadores que fueron expresados en términos de 36 ítems que representaron el instrumento de gestión del conocimiento y que permitieron medir la percepción de los clientes respecto a dicha variable.

#### **Definición conceptual del desempeño laboral**

García (2005) Indica: “Se entiende comúnmente como el nivel de esfuerzo que un trabajador alcanza durante la realización de una labor. En este sentido, el término se vincula más a la noción de rendimiento, que implica la cuantificación del esfuerzo y su medición en términos observables” (p. 98).

#### **Definición operacional del desempeño laboral**

El desempeño laboral es una variable que se midió en función de cuatro dimensiones, doce indicadores que fueron expresados en términos de 36 ítems que constituyeron el instrumento de desempeño laboral y que permitieron medir la percepción de los clientes respecto a dicha variable.

Tabla 2

*Operacionalización de la gestión del conocimiento*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Adquisición del conocimiento	Recolección de la Información interna	1 al 9		
	Recolección de la Información externa			
Representación del conocimiento	Recolección de información mediante Benchmarking	10 - 18		
	Mapas de conocimiento			
	Metodología de representación			
	Mapas mentales			
Aplicación del conocimiento	Transferencia del conocimiento personal	19 – 27		
	Transferencia de conocimiento organizacional			
	Evaluación y medición de conocimientos			
Almacenamiento y actualización del conocimiento	Diseño de almacenamiento	28- 36		
	Actualización de conocimiento			
	Objetivos de almacenamiento y actualización de conocimiento			

Tabla 3

*Operacionalización del desempeño laboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
Personal	Comunicación	1 al 9	1: Totalmente en desacuerdo	Alto
	Colaboración			
Institucional	Capacidad personal y desarrollo	9 – 18	2: En desacuerdo	Medio
	Capacitación			
	Trabajo en equipo			
	Compromiso			
Calidad laboral	Responsabilidad	19 – 27	3: Parcialmente de acuerdo	Bajo
	Control			
	Autorrealización			
Clima laboral	Satisfacción laboral	28 – 36	4: De acuerdo	96-138
	Confort			
	Liderazgo			

### 3.5. Métodos y técnicas de investigación

#### Métodos de investigación

El método utilizado fue el hipotético deductivo, puesto que este método implica pasos esenciales como la observación del fenómeno de estudio, la creación de una hipótesis para explicar el fenómeno y la deducción para determinar la verdad. “El método hipotético deductivo consiste en ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o falsedad de los hechos” (Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero, 2018, p. 114).

## **Técnica**

Para la presente investigación se utilizó la encuesta como técnica para medir las variables de estudio.

Carrasco (2005) define a la encuesta como: “Una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (p. 314).

### **3.6. Descripción de instrumentos utilizados**

En la presente investigación se aplicó para la recolección de datos, dos instrumentos que miden de forma independiente la variable, para después poder correlacionarlas y asociarlas. El primer instrumento se denomina cuestionario para medir la relación de gestión del conocimiento y desempeño laboral.

#### **Instrumento I: Cuestionario gestión del conocimiento**

##### **Ficha técnica**

Nombre	: Cuestionario de gestión del conocimiento
Autor	: Pamela Samaniego Candia
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual y colectiva
Duración	: 30 minutos
Aplicación	: Trabajadores de D&D Soluciones Ambientales

#### **Descripción**

El cuestionario es un instrumento que mide las dimensiones de la variable gestión del conocimiento dentro de la empresa D&D Soluciones Ambientales, tales como: adquisición de conocimiento, representación de conocimiento,

aplicación de conocimientos y almacenamiento y actualización de conocimiento. El instrumento consta de 36 ítems, de los cuales 9 ítems son para la dimensión adquisición de conocimientos, 9 ítems para la dimensión representación de conocimientos, 9 ítems son para a dimensión aplicación de conocimientos y 9 ítems para la dimensión almacenamiento y actualización de conocimiento. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones.

### **Normas de aplicación**

La aplicación de la prueba puede darse de forma individual o colectiva, donde la persona evaluada debe marcar 5 posibles respuestas a cada proposición, recalando la confidencialidad para que los resultados sean confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

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

### **Instrumento II: Cuestionario de desempeño laboral**

#### **Ficha técnica**

Nombre	: Cuestionario de desempeño laboral
Autor	: Pamela Samaniego Candia
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual y colectiva
Duración	: 30 minutos
Aplicación	: Trabajadores de D&D Soluciones Ambientales
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

## **Descripción**

El cuestionario es un instrumento que mide las dimensiones de la variable desempeño laboral dentro de la empresa D&D Soluciones Ambientales, tales como: personal, institucional, calidad laboral y clima laboral. El instrumento consta de 36 ítems, de los cuales 9 ítems son para la dimensión personal, 9 ítems para la dimensión institucional, 9 ítems son para a dimensión calidad laboral y 9 ítems para la dimensión clima laboral. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones.

## **Normas de aplicación**

La aplicación de la prueba puede darse de forma individual o colectiva, donde la persona evaluada debe marcar 5 posibles respuestas a cada proposición, recalando la confidencialidad para que los resultados sean confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

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

### **3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos**

El análisis propuesto se siguió los siguientes pasos:

Para el establecimiento de los datos que se recogieron, se implementó bases de datos de las variables de estudios, los cuales fueron sometidos a un análisis estadístico en el programa SPSS, para obtener las correlaciones.

Para evaluar el comportamiento de los datos recogidos y comprobar potenciales problemas en ellos, se procedió a la elaboración del análisis



exploratorio de datos, mediante este análisis se verificó si algunos supuestos importantes (valores externos, valores perdidos, descriptivas iniciales, etc.) se cumplen.

Para el análisis descriptivo de las variables, se obtuvo puntajes y se organizó su presentación en medias, varianzas, desviación típica, máximos, mínimos, además de su distribución, y confiabilidad.

Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se estableció los niveles descriptivos tanto de la variable como de sus dimensiones. Se presentó tablas y figuras por variable y dimensiones, se analizó y se debatió sobre los resultados, por variable y dimensiones y se elaboró conclusiones y recomendaciones sobre los resultados

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS**  
**RESULTADOS**

#### 4.1. Validación del instrumento

##### Validez del instrumento de la gestión del conocimiento

La validez de instrumento de la variable gestión del conocimiento se determinó mediante los criterios de jueces, especialistas en el tema, desde los enfoques estadístico y metodológico, quienes establecieron el instrumento es aplicable para el recojo de los datos de la muestra

Tabla 4

*Resultados de la validación del cuestionario de gestión del conocimiento*

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. James Arístides Pajuelo Rodríguez	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

##### Validez del instrumento de desempeño laboral

Para la validez de instrumento de la variable desempeño laboral se determinó mediante los criterios de jueces, especialistas en el tema, desde los enfoques estadístico y metodológico, quienes establecieron el instrumento es aplicable para el recojo de los datos de la muestra

Tabla 5

*Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral*

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. James Arístides Pajuelo Rodríguez	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

#### 4.1.1 Análisis de fiabilidad

##### Fiabilidad del instrumento de la gestión del conocimiento

Para determinar la fiabilidad del instrumento de la variable gestión del conocimiento se utilizó una prueba estadística de alfa de Cronbach considerando que el cuestionario presenta una escala de politómica.

Tabla 6

*Fiabilidad del instrumento de la variable gestión del conocimiento*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	36

Conforme se puede apreciar en la tabla 6, el valor alfa de Cronbach es igual a 0.942 mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento de gestión del conocimiento presenta una confiabilidad muy alta y por lo tanto el instrumento es aplicable en la investigación.

##### Fiabilidad del instrumento de desempeño laboral

Para determinar la fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral se utilizó una prueba estadística de alfa de Cronbach considerando que el cuestionario presenta una escala de politómica.

Tabla 7

*Fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	36

Conforme se puede apreciar en la tabla 7, el valor alfa de Cronbach es igual a 0.935 mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento de desempeño laboral presenta una confiabilidad muy alta y por lo tanto el instrumento es aplicable en la investigación.

## 4.2. Resultados descriptivos de las variables

### Resultados descriptivos de la variable gestión del conocimiento

Tabla 8

*Análisis descriptivo de la variable gestión del conocimiento*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	15,6
	Medio	21	65,6
	Alto	6	18,8
	Total	32	100,0

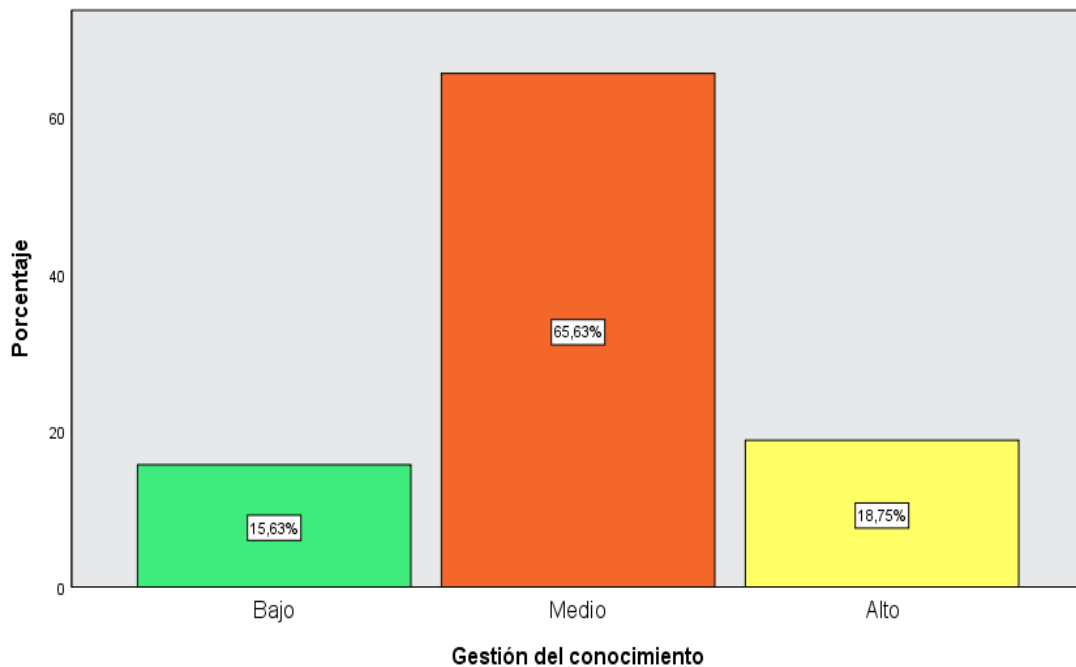


Figura 1. Análisis de la variable gestión del conocimiento.

### Interpretación

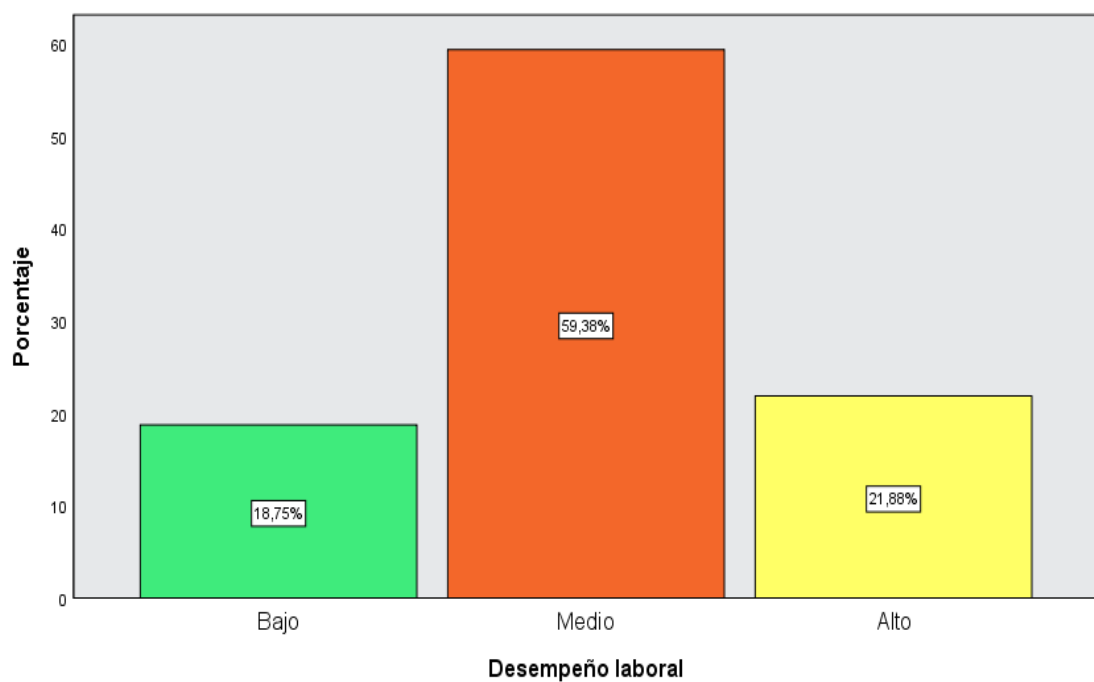
En la figura 1, se puede apreciar 21 colaboradores encuestados representan el 65.63%, consideran el desempeño laboral en un nivel medio, 5 colaboradores encuestados que representan el 15.63% señalan una gestión del conocimiento en nivel bajo y 6 colaboradores encuestados que equivalen al 18.75 lo consideran en un nivel alto.

## Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral

Tabla 9

*Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	18,8
	Medio	19	59,4
	Alto	7	21,9
	Total	32	100,0



*Figura 2. Análisis de la variable desempeño laboral.*

### Interpretación

En la figura 2, se aprecia que 19 colaboradores encuestados que representan el 59.38% indican que la variable desempeño laboral se encuentra en un nivel medio, 6 colaboradores encuestados equivalente al 18.75% consideran en un nivel bajo y 7 colaboradores equivalente a 21.88% estiman en un nivel alto.

### 4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

#### Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable gestión del conocimiento

Tabla 10

*Análisis descriptivo de la dimensión adquisición del conocimiento*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	21,9
	Medio	19	59,4
	Alto	6	18,8
	Total	32	100,0

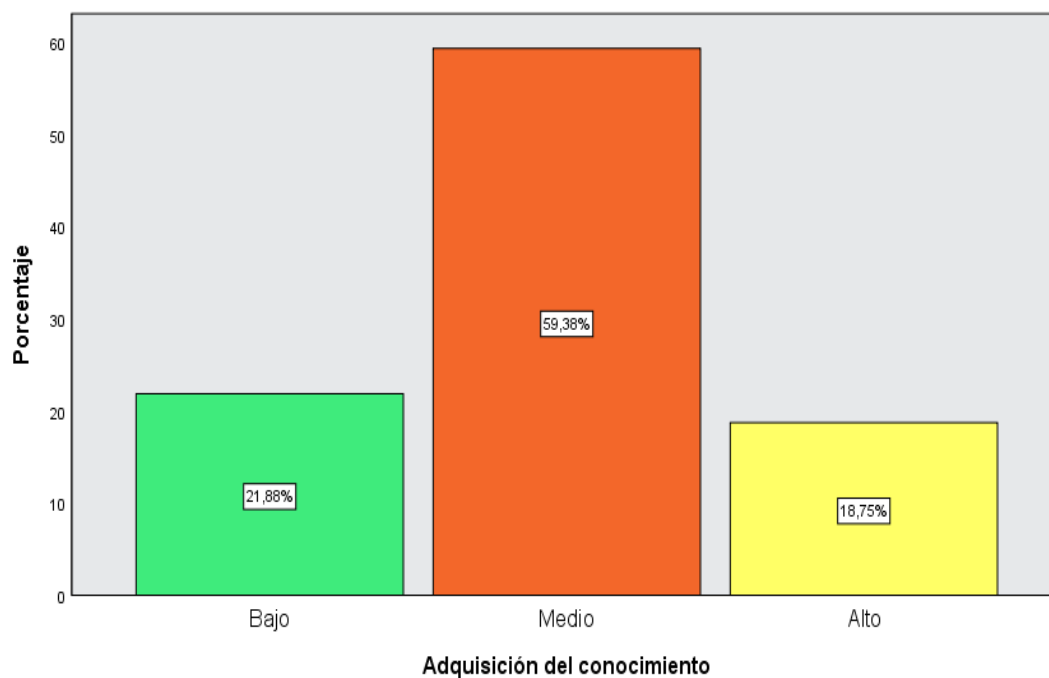


Figura 3. Análisis de la dimensión adquisición del conocimiento.

#### Interpretación

En la figura 3, se aprecia que 19 colaboradores encuestados que equivalen al 59.38% consideran a la dimensión adquisición del conocimiento en un nivel medio, 7 colaboradores encuestados que equivalen al 21.88% lo estiman en un nivel bajo y 6 colaboradores que equivalen a 18.75% lo consideran en un nivel alto.

Tabla 11

*Análisis descriptivo de la dimensión representación del conocimiento*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	25,0
	Medio	18	56,3
	Alto	6	18,8
	Total	32	100,0

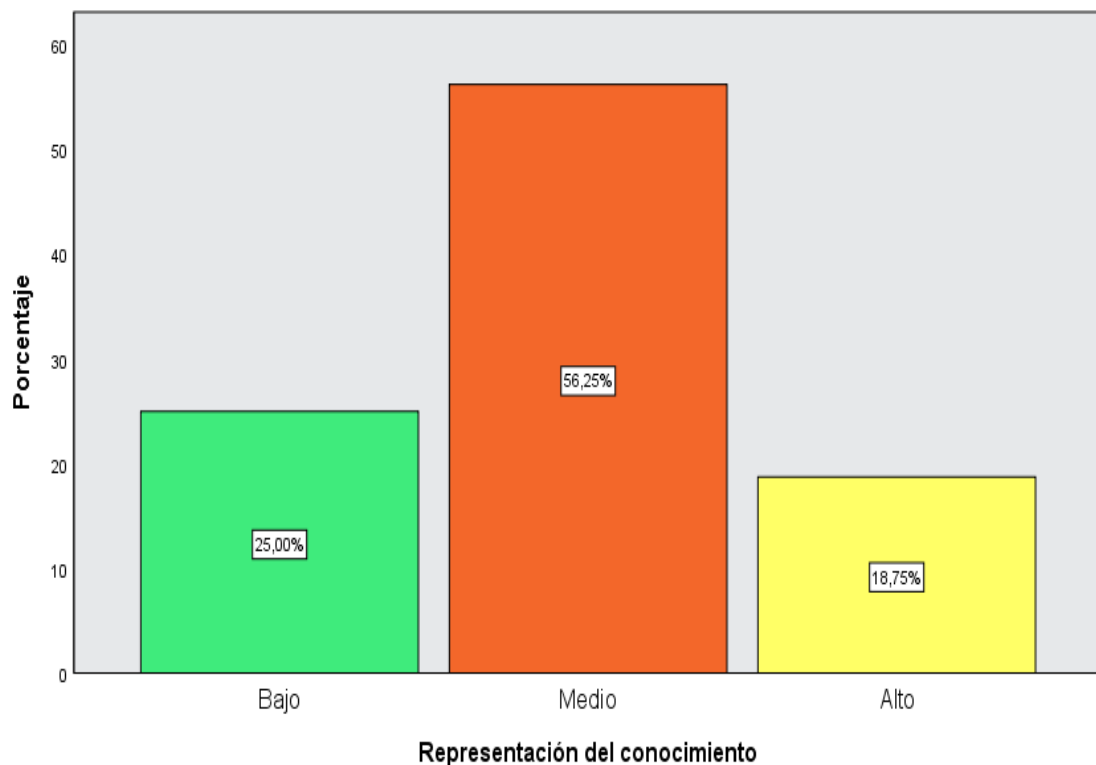


Figura 4. Análisis de la dimensión representación del conocimiento.

### Interpretación

Se aprecia en la figura 4 que 18 colaboradores encuestados que representan el 56.25% consideran la dimensión representación del conocimiento en un nivel medio, 8 de los colaboradores encuestados que representan el 25.00% lo consideran en un nivel bajo y 6 colaboradores encuestados que equivalen a 18.75% lo consideran en un nivel alto.



Tabla 12

*Análisis descriptivo de la dimensión aplicación del conocimiento*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	18,8
	Medio	22	68,8
	Alto	4	12,5
	Total	32	100,0

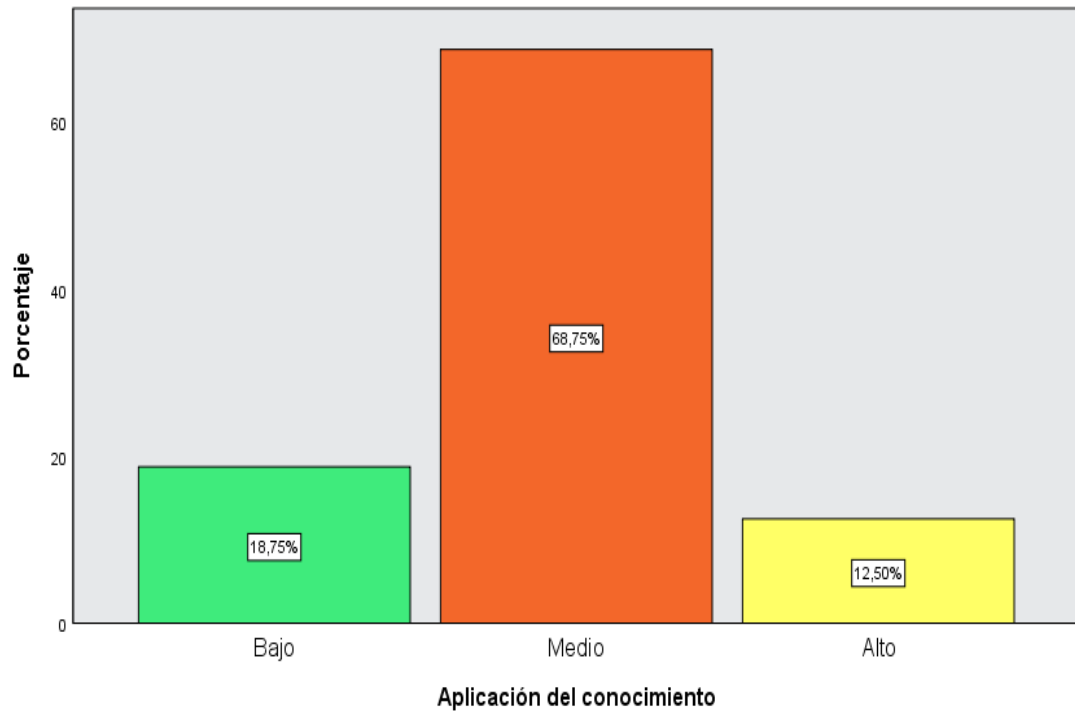


Figura 5. Análisis de la dimensión aplicación del conocimiento.

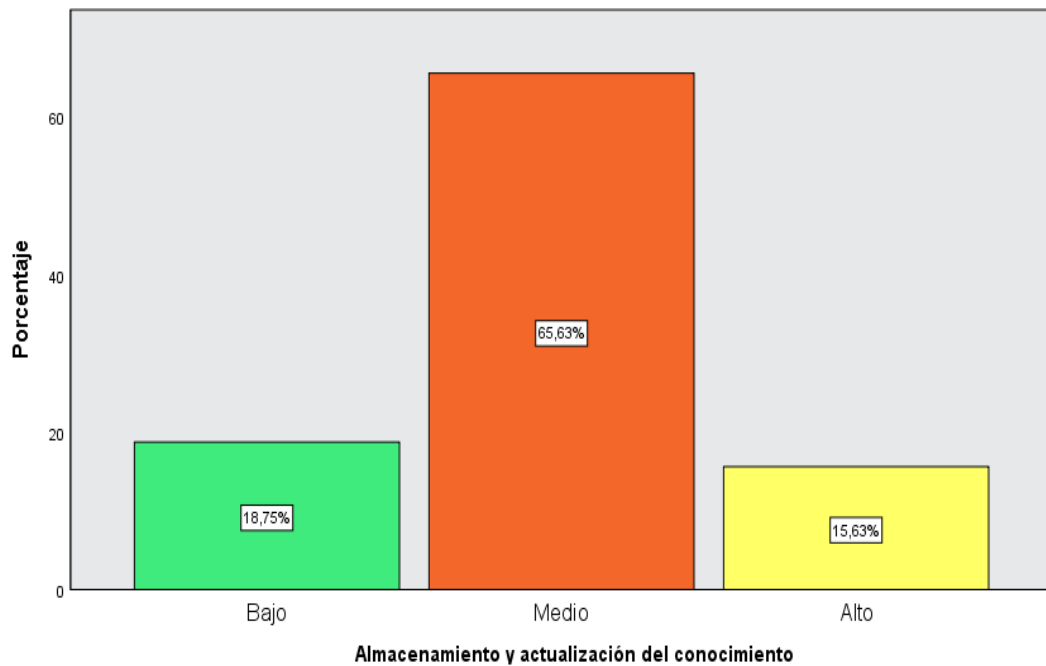
**Interpretación**

Se aprecia en la figura 5 que 22 colaboradores encuestados que representan el 68.75% consideran la dimensión aplicación del conocimiento en un nivel medio, 6 colaboradores encuestados que representan el 18.75% lo consideran en un nivel bajo y 4 colaboradores encuestados que equivalen al 12.50% lo consideran en un nivel alto.

Tabla 13

*Análisis descriptivo de la dimensión almacenamiento y actualización del conocimiento*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	18,8
	Medio	21	65,6
	Alto	5	15,6
	Total	32	100,0



*Figura 6. Análisis de la dimensión almacenamiento y actualización del conocimiento.*

### Interpretación

Se aprecia en la figura 6 que 21 colaboradores encuestados representan del 65.63% consideran la dimensión almacenamiento y actualización del conocimiento en un nivel medio, 6 de los colaboradores encuestados que representan el 18.75% lo consideran en un nivel bajo y 5 colaboradores encuestados que equivalen al 15.63% lo consideran en un nivel alto.

## Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable desempeño laboral.

Tabla 14

*Análisis descriptivo de la dimensión desempeño personal*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	25,0
	Medio	17	53,1
	Alto	7	21,9
	Total	32	100,0

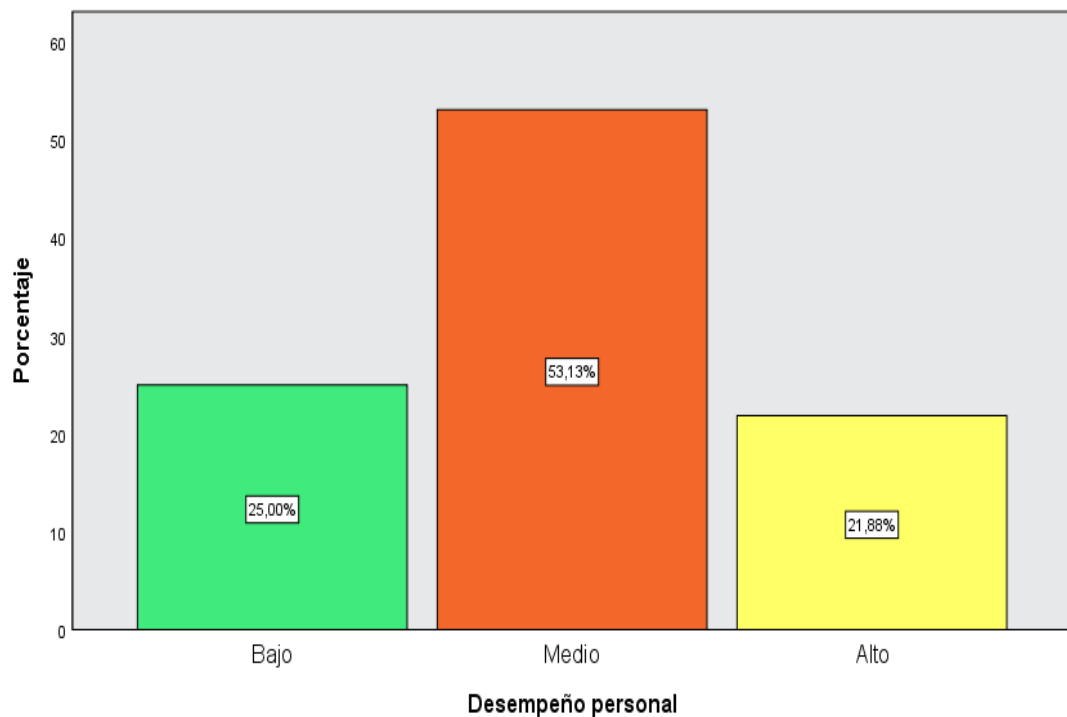


Figura 7. Análisis de la dimensión desempeño personal.

### Interpretación

Se aprecia en la figura 7 que 17 colaboradores encuestados que representa el 53.13% consideran al desempeño personal en un nivel medio, 8 de los colaboradores encuestados que representan el 25% lo consideran en un nivel bajo y 7 colaboradores encuestados que equivalen al 21.88% lo consideran en un nivel bueno.

Tabla 15

*Análisis descriptivo de la dimensión desempeño Institucional*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	25,0
	Medio	16	50,0
	Alto	8	25,0
	Total	32	100,0

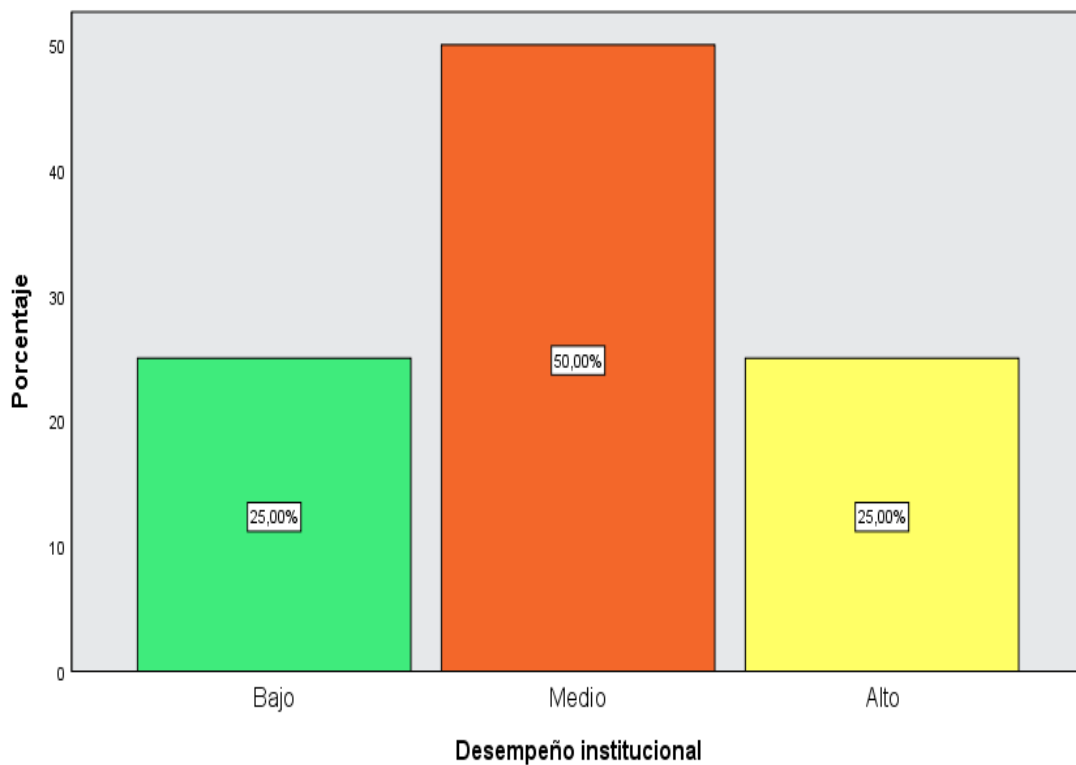


Figura 8. Análisis de la dimensión desempeño institucional.

**Interpretación**

Se aprecia en la figura 8 que 16 colaboradores encuestados que representan el 50.00% consideran al clima laboral en un nivel medio, 8 de los colaboradores encuestados que representan el 25.00% lo consideran en un nivel bajo y 8 colaboradores encuestados que equivalen al 25.00% lo consideran en un nivel alto.

Tabla 16

*Análisis descriptivo de la dimensión calidad laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	21,9
	Medio	19	59,4
	Alto	6	18,8
	Total	32	100,0

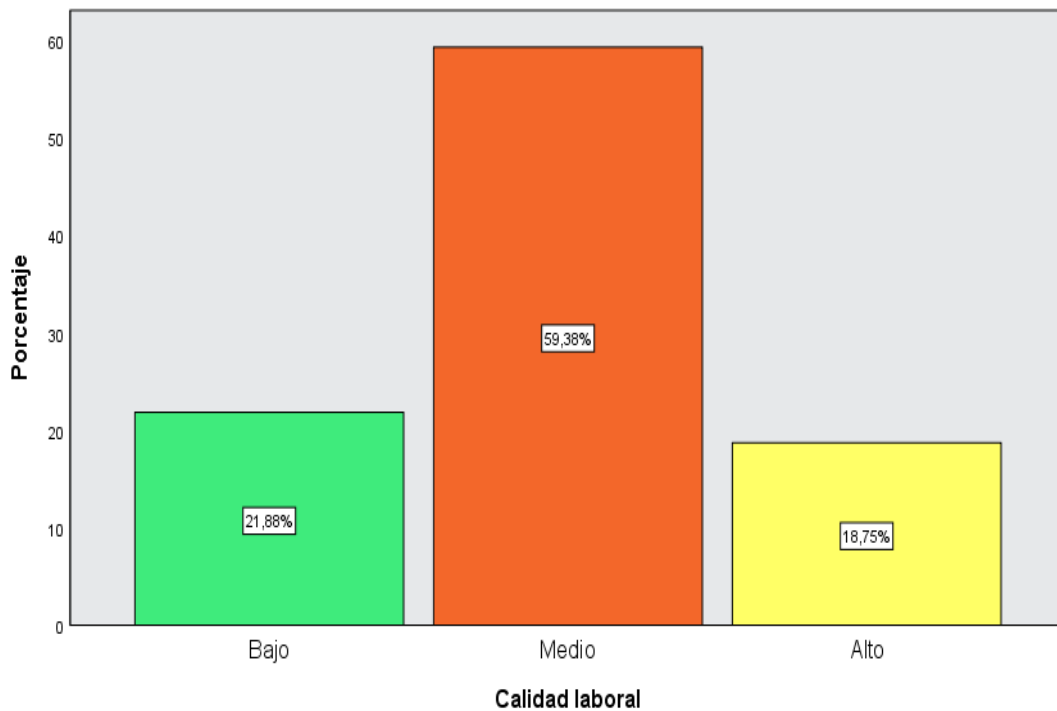


Figura 9. Análisis de la dimensión calidad laboral.

**Interpretación**

Se aprecia en la figura 9 que 19 colaboradores encuestados que representan el 59.38% consideran la dimensión calidad laboral en un nivel medio, 7 colaboradores encuestados que representan el 21.88% lo consideran en un nivel bajo y 6 colaboradores encuestados que equivalen al 18.75% lo consideran en un nivel alto.

Tabla 17

*Análisis descriptivo de la dimensión clima laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	25,0
	Medio	14	43,8
	Alto	10	31,3
	Total	32	100,0

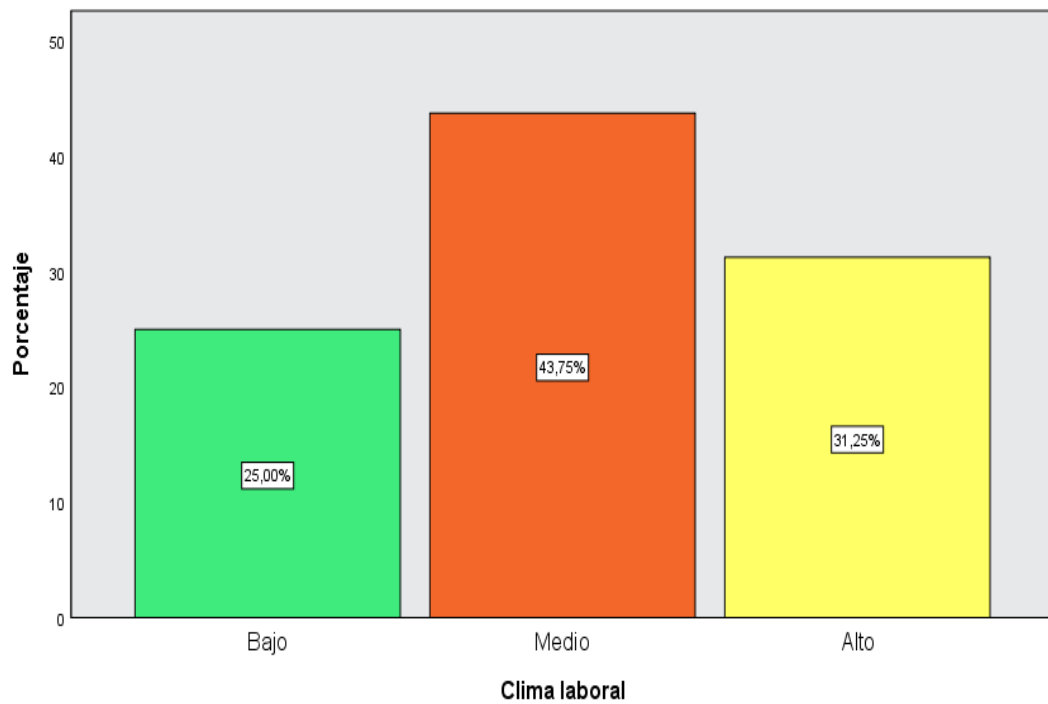


Figura 10. Análisis de la dimensión clima laboral.

### Interpretación

Se aprecia en la figura 10 que 14 colaboradores encuestados que representan el 43.75% consideran la dimensión calidad laboral en un nivel medio, 8 colaboradores encuestados que representan el 25.00% lo consideran en un nivel bajo y 10 colaboradores encuestados que equivalen al 31.25% lo consideran en un nivel alto.

#### 4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 18

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

Gestión del conocimiento	Desempeño laboral						Total	
	Bajo		medio		Alto			
	fi	%	Fi	%	Fi	%	fi	%
Bajo	5	15.6%	0	0.0%	0	0.0%	5	15.6%
Medio	1	3.1%	16	50.0%	4	12.5%	21	65.6%
Alto	0	0.0%	3	9.4%	3	9.4%	6	18.8%
Total	6	18.8%	19	59.4%	7	21.9%	32	100.0%

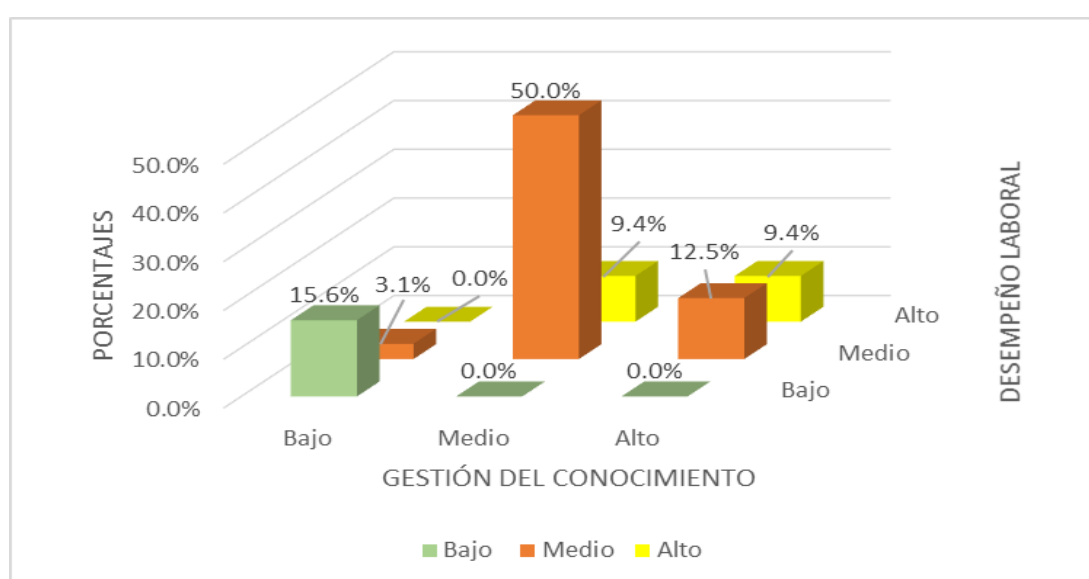


Figura 11. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral

#### Interpretación

La tabla 18 y figura 11 muestran la descripción referente a las variables gestión del conocimiento y desempeño laboral, donde se observa que el 15.6% de los encuestados perciben como un nivel bajo en la relación entre dichas variables. Así mismo, el 50.0% de los encuestados refieren que esta relación está en un nivel medio, mientras que el 9.4% encuestados afirman que esta relación es alta, esta tendencia muestra que existe relación directa entre las variables gestión del conocimiento y desempeño laboral, lo cual se verifica con la respectiva prueba de hipótesis.

#### 4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio

Ho: La variable desempeño laboral presenta una distribución normal.

H1: La variable desempeño laboral difiere de una distribución normal.

Tabla 19

*Resultados de la prueba de normalidad de la variable desempeño laboral*

		Desempeño laboral
N		32
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	152,3438
	Desv. Desviación	18,62293
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,150
	Positivo	,084
	Negativo	-,150
Estadístico de prueba		,150
Sig. asintótica(bilateral)		,200 <sup>c</sup>

*Nota:* a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

#### Interpretación

En la tabla 19 se especifican los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, donde se aprecia que la mayoría de los puntajes se aproximan a una distribución normal en la variable problema, desempeño laboral, debido a que el coeficiente obtenido es significativo ( $p > 0.05$ ); dicho resultado permite aceptar la hipótesis alterna, por lo tanto, la prueba estadística a utilizarse debe ser paramétrica, para el caso de la investigación para los estadísticos inferenciales se aplicó la prueba de R de Pearson.



## 4.6 Procedimientos correlacionales

### Contraste de la hipótesis general

Hi. Existe relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador – 2019

Ho. No existe relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales Villa El Salvador – 2019

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ ).

Regla de decisión: Si  $p \geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si  $p < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ )

Tabla 20

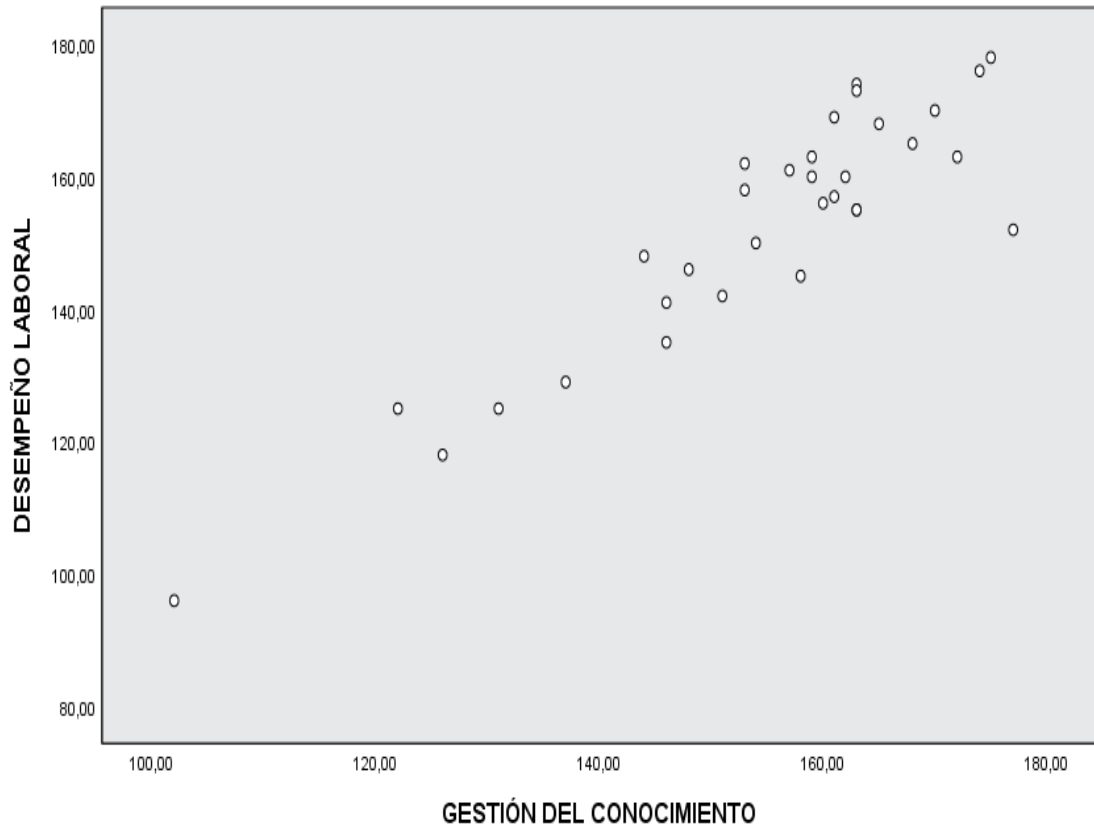
*Resultados de correlación entre gestión del conocimiento y desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Gestión del conocimiento	Correlación de Pearson	,912**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32

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

### Interpretación

En la tabla 20, se puede apreciar los resultados de correlación entre las variables gestión del conocimiento y desempeño laboral, con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,912 con un nivel de significancia de  $p= 0,000$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva y muy alta entre las variables, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación altamente significativa entre gestión del conocimiento y desempeño laboral.



*Figura 12.* Gráfico de dispersión entre las variables gestión del conocimiento y el desempeño laboral

### Interpretación

En la figura 12, se observa el gráfico de dispersión entre las variables gestión del conocimiento y el desempeño laboral, lo que indica que hay una correlación positiva y directa, es decir, a mayores puntajes de la gestión del conocimiento mayores serán los puntajes del desempeño laboral

## Contrastación de hipótesis específicas

### Contrastación de hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>. Existe relación entre la adquisición conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales Villa El Salvador – 2019

H<sub>0</sub>. No existe relación entre la adquisición conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales Villa El Salvador – 2019.

Tabla 21

*Resultados de correlación entre la adquisición del conocimiento y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Adquisición del conocimiento	Correlación de Pearson	,756**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32

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

### Interpretación

En la tabla 21, se puede observar los resultados de correlación entre las dimensiones de estudio adquisición del conocimiento y la variable desempeño laboral con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,756 con un nivel de significancia de  $p=0,000$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva y muy alta entre las variables, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación altamente significativa entre la adquisición del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador – 2019.

## Contrastación de hipótesis específica 2

H<sub>2</sub>. Existe relación entre la representación del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales Villa El Salvador – 2019

H<sub>0</sub>. No existe relación la representación del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales Villa El Salvador – 2019

Tabla 22

*Resultados de correlación entre la representación del conocimiento y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Representación del conocimiento	Correlación de Pearson	,813**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32

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

## Interpretación

En la tabla 22, se puede observar los resultados de correlación entre las dimensiones de estudio representación del conocimiento y la variable desempeño laboral con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,813 con un nivel de significancia de  $p=0,000$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva y muy alta entre las variables, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación altamente significativa entre la representación del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador – 2019.

### Contrastación de hipótesis específica 3

H<sub>3</sub>. Existe relación entre la aplicación del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador – 2019

H<sub>0</sub>. No existe relación entre la aplicación del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador – 2019

Tabla 23

*Resultados de correlación entre la aplicación del conocimiento y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Aplicación del conocimiento	Correlación de Pearson	,881**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	32

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

### Interpretación

En la tabla 23, se puede observar los resultados de correlación entre las dimensiones de estudio aplicación del conocimiento y la variable desempeño laboral con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,881 con un nivel de significancia de  $p= 0,000$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva y muy alta entre las variables, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación altamente significativa entre la aplicación del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador – 2019.

#### Contrastación de hipótesis específica 4

H<sub>4</sub>. Si existe relación entre el almacenamiento y actualización del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales Villa El Salvador – 2019

H<sub>0</sub>. No existe relación entre el almacenamiento y actualización del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales Villa El Salvador – 2019

Tabla 24

*Resultados de correlación entre el almacenamiento y actualización del conocimiento y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Almacenamiento y	Correlación de Pearson	,685**
actualización del	Sig. (bilateral)	,000
conocimiento	N	32

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

#### Interpretación

En la tabla 24, se puede observar los resultados de correlación entre las dimensiones de estudio almacenamiento y actualización del conocimiento y la variable desempeño laboral con un estadístico R de Pearson que asciende a 0,685 con un nivel de significancia de  $p= 0,000$  que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva y muy alta entre las variables, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación altamente significativa entre el almacenamiento y actualización del conocimiento y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador - 2019.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones

Los instrumentos que fueron aplicados para la recolección de datos, fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad, obteniendo como resultado un alto nivel de confiabilidad; respecto al instrumento de gestión del conocimiento se obtuvo un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0.850; mientras que el instrumento de desempeño laboral se obtuvo un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0.821, demostrando que ambos instrumentos resultaron ser altamente confiables para el recojo de datos de la muestra, dicho aspecto permite continuar con la investigación.

De acuerdo los resultados conseguidos del contraste de la hipótesis general, por medio del estadístico de Pearson, se alcanzó un resultado de 0,824 con un nivel de significancia de  $p= 0,000$  la cual se determina que existe una relación positiva alta entre la variable gestión del conocimiento y variable desempeño laboral, este resultado se compara con el resultado obtenido por Hurtado (2018) en su tesis titulada: “Gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede del Gobierno Regional, Moquegua – 2017” que llega a la conclusión que existe relación y correlación altamente significativa entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral, con un nivel de significancia que es igual a 0,000, la cual es menor a 0,05 ( $0,000 < 0.05$ ).

De acuerdo a los resultados conseguidos del contraste de la hipótesis específica 1, por medio del estadístico de Pearson, se alcanzó un resultado de 0,648 con un nivel de significancia de  $p= 0,000$  la cual se determina que existe una relación moderada entre la dimensión adquisición del conocimiento y desempeño laboral, dicho resultado se confronta con los resultados obtenidos por Hurtado (2018) en su tesis titulada: “Gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede del Gobierno Regional, Moquegua – 2017” que llega a la conclusión que existe relación y correlación altamente significativa entre las variables entre la dimensión adquisición del conocimiento y la variable desempeño laboral con un nivel de significancia que es igual a 0,000, la cual es menor a 0,05 ( $0,000 < 0.05$ ).

Respecto a los resultados conseguidos del contraste de la hipótesis específica 2, por medio del estadístico de correlación de Pearson, se alcanzó un



resultado de 0,809 con un nivel de significancia 0,000, es decir existe una relación positiva alta entre la dimensión representación del conocimiento y la variable desempeño laboral, dicho resultado se confronta con los resultados obtenidos por Hurtado (2018) en su tesis titulada: “Gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores de la sede del Gobierno Regional, Moquegua – 2017” que llega a la conclusión que existe relación y correlación altamente significativa entre la dimensión representación del conocimiento y la variable desempeño laboral con un nivel de significancia que es igual a 0,000, la cual es menor a 0,05 ( $0,000 < 0.05$ ).

De acuerdo a los resultados conseguidos del contraste de la hipótesis específica 3, por medio del estadístico de correlación de Pearson, se alcanzó un resultado de 0,652 con un nivel de significancia 0,000, es decir existe una relación positiva moderada entre la dimensión aplicación del conocimiento y la variable desempeño laboral, dicho resultado se confronta con los resultados obtenidos por Ramos (2017) en su tesis titulada: “Gestión del conocimiento y desempeño laboral en los docentes de la universidad de ciencias y humanidades, Lima norte – 2017” que llega a la conclusión que existe relación directa y de nivel moderado, entre la dimensión aplicación del conocimiento y desempeño laboral con un nivel de significancia que es igual a 0,000, la cual es menor a 0,05 ( $0,000 < 0.05$ ), esto quiere decir que, a mayores valores de aplicación y uso del conocimiento, existirán mayores niveles en el desempeño laboral.

De acuerdo a los resultados conseguidos del contraste de la hipótesis específica 4, por medio del estadístico de correlación de Pearson, se alcanzó un resultado de 0,642 con un nivel de significancia 0,000, es decir existe una relación positiva moderada entre la dimensión almacenamiento y actualización del conocimiento y la variable desempeño laboral, dicho resultado se confronta con los resultados obtenidos por Ramos (2017) en su tesis titulada: “Gestión del conocimiento y desempeño laboral en los docentes de la universidad de ciencias y humanidades, Lima norte – 2017” que llega a la conclusión que existe relación directa y de nivel moderado, entre la dimensión almacenamiento y actualización del conocimiento y desempeño laboral con un nivel de significancia que es igual a 0,000, la cual es menor a 0,05 ( $0,000 < 0.05$ ).

## 5.2. Conclusiones

**Primero.** Se determina que existe relación significativa entre la variable gestión del conocimiento y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador - 2019, a través de un R de Pearson de 0,912 con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. Se concluye así que, si la empresa maneja y desarrolla de manera adecuada la gestión del conocimiento, afectaran positivamente al desempeño laboral de los colaboradores. Entendiéndose así la relación positiva que existe entre las dos variables de estudio, es decir, a mayor aplicación de gestión de conocimiento mayor será el desempeño laboral en los trabajadores en la empresa D&D Soluciones Ambientales.

**Segundo.** Se determina que existe relación significativa entre la dimensión adquisición del conocimiento y la variable desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador - 2019, a través de un R de Pearson de 0,756 con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. Se concluye así que si la empresa maneja y desarrolla de manera adecuada la adquisición del conocimiento esta afectaran positivamente a un mejor desempeño laboral. Entendiéndose así la relación positiva que existe entre las dos variables de estudio, es decir, a mayor aplicación respecto adquisición del conocimiento mayor será el desempeño laboral en los trabajadores en la empresa D&D Soluciones Ambientales.

**Tercero.** Se determina que existe relación significativa entre la dimensión representación del conocimiento y la variable desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador - 2019, a través de un R de Pearson de 0,813 con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. Se concluye así que si la empresa maneja y desarrolla de manera adecuada la representación del conocimiento afectaran positivamente al desempeño laboral de los colaboradores. Entendiéndose así la relación positiva que existe entre las dos variables de estudio, es decir, a mayor aplicación respecto representación del conocimiento mayor será el desempeño laboral en los trabajadores en la empresa D&D Soluciones Ambientales.

**Cuarto.** Se determina que existe relación significativa entre la dimensión aplicación del conocimiento y la variable desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador - 2019, a través de un R de Pearson de 0,881 con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. Se concluye así que si la empresa maneja y desarrolla de manera adecuada la aplicación del conocimiento afectara positivamente al desempeño laboral de los colaboradores. Entendiéndose así la relación positiva que existe entre las dos variables de estudio, es decir, a mayor aplicación del conocimiento mayor será el desempeño laboral en los trabajadores en la empresa D&D Soluciones Ambientales.

**Quinto.** Se determina que existe relación significativa entre la dimensión almacenamiento y actualización del conocimiento y la variable desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador - 2019, a través de un R de Pearson de 0,685 con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. Se concluye así que si la empresa maneja y desarrolla de manera adecuada el almacenamiento y actualización del conocimiento afectara positivamente al desempeño laboral de los colaboradores. Entendiéndose así la relación positiva que existe entre las dos variables de estudio, es decir, a mayor aplicación almacenamiento y actualización mayor será el desempeño laboral en los trabajadores en la empresa D&D Soluciones Ambientales.

### 5.3 Recomendaciones

Respecto al objetivo general, se recomienda aplicar actividades respecto a los enfoques de adquisición de conocimiento, que implica aplicar los conceptos de recolección de la información interna y externa de la empresa y recolección de información mediante Benchaking, mediante las siguientes actividades:

- Aplicar actividades sobre los enfoques de representación de conocimiento que implica aplicar conceptos y hacer uso de mapas de conocimiento, metodología de representación y mapas mentales.
- Reforzar y desarrollar más los enfoques de aplicación del conocimiento que implica aplicar los conceptos de transferencia del conocimiento personal y organizacional y la evaluación y medición de conocimientos.
- Finalmente reforzar y desarrollar los enfoques de almacenamiento y actualización del conocimiento, que implica aplicar los conceptos de diseño de almacenamiento, actualización del conocimiento y objetivos de almacenamiento y actualización de conocimiento.

Respecto al objetivo específico 1, se recomienda, incentivar a los colaboradores a asistir con voluntad propia a cursos, charlas, capacitaciones, conferencias y capacitaciones, para de esta manera adquirir más conocimientos por parte de expertos, que ayudara a expandir sus conocimientos y aplicarlos en la empresa, mediante las siguientes actividades:

- Motivar al colaborador a sentirse parte de la empresa, escuchar sus opiniones o puntos de vista para que de esta manera el colaborador se sienta parte y ayude a mejorar ciertas actividades con su propio desempeño.
- Informar a los colaboradores de forma asertiva la situación de la empresa en el mercado, y las posibles competencias, para que de esta manera se motive a ser mejor mejorando su desempeño laboral.

Respecto al objetivo específico 2, se recomienda, capacitar a los colaboradores para que dispongan de un buen uso de mapas mentales, guías de procedimientos para que de esta manera orden sus conocimientos para una buena aplicación, se recomienda las siguientes actividades:

- Incorporar sistemas, formatos y material de buena calidad, para un mejor almacenamiento, recolección de conocimientos para que de esta manera la información esté disponible en tiempo real y de manera rápida.

Respecto al objetivo específico 3, se recomienda, motivar a los trabajadores mediante reconocimientos para que de esta manera se sientan comprometidos con la empresa y se puedan desenvolver de manera positiva para la solución de problemáticas, mediante las siguientes actividades:

- Realizar encuentros recreativos entre los miembros de la organización para que los trabajadores se conozcan y puedan desarrollar para desarrollar un clima de confianza para un mejor desempeño laboral.
- Comunicar a los trabajadores los indicadores de que permiten visualizar los resultados logrados, para que de esta manera se sienta motivados.

Respecto al objetivo específico 4, se recomienda, informar a los colaboradores lo importante que es archivar los documentos, videos, entre otros materiales para basarse de esa información y aplicarlo en futuras problemáticas.

- Contar una base de datos actualizadas que faciliten la información en tiempo real para un mejor control de actividades.
- Tener archivado los documentos tanto en forma física y virtual para tener la información disponible en cualquier momento y facilite la solución de problemas.

## **REFERENCIAS**

- Barrionuevo, J. (2010). *Gestión del conocimiento y Rendimiento Laboral de la Cooperativa de ahorro y Crédito Corporación Centro de la ciudad de Puyo* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/9494>
- Bernal, C. (2012). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Cajamarca, A.; García, L. (2004). *La gestión del conocimiento en las empresas*. Lima, Perú: San Marcos.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Castillo, J. (2015). *Gestión del conocimiento y su incidencia en la productividad laboral en organizaciones Campesinas De Vinces* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://docplayer.es/50090905-Tema-gestion-del-conocimiento-y-su-incidencia-en-la-productividad-laboral-en-organizaciones-campesinas-de-vinces.html>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw-Hill.
- Dessler, G y Valera, R. (2017). *Administración de recursos humanos* (5ª ed.). México. Pearson Educación.
- García, Y. (2005). *Satisfacción laboral y desempeño laboral del personal del área de Enfermería, en el Hospital II EsSalud Moquegua – 2004* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional San Agustín, Arequipa, Perú.
- Guzmán, N. (2015). *Gestión del conocimiento y su relación en el desarrollo como organización inteligente de la empresa agro sistemas MC* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/23320>
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2010). *Comportamiento organizacional*. México: Cengage.

Hernández, M. (2010). *Propuesta de modelo de gestión del conocimiento para la gerencia de gestión documental y centro de servicios compartidos del grupo Bancocolombia en Medellín* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/1451>

Hernández, J. y Pérez, B. (2012). *La Gestión del Conocimiento como Estrategia para la Mejora Continua en la Administración Pública Municipal*. Recuperado de [http://www.spentamexico.org/v7-n3/7\(3\)1-14.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n3/7(3)1-14.pdf)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: Mc Graw-Hill.

Hodgetts, R., y Alman, S. (1985). *Comportamiento en las organizaciones* (6ª ed.). México: Mc Graw-Hill.

Hurtado, P. (2017). *Gestión del conocimiento y el desempeño laboral en trabajadores de la Sede del Gobierno Regional Moquegua 2017* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27452>

Mayorca, Y. (2016). *Diseño del proceso de gestión de conocimiento para optimizar la transferencia de información de los sistemas full stack en la empresa Tsoft* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/handle/20.500.11955/284>

Mino, E. (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/108/1/TL\\_Mino\\_Perez\\_EdgarMauricio.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/108/1/TL_Mino_Perez_EdgarMauricio.pdf)

Moral, A., Pazos, J., Rodríguez, E. y Suarez, S. (2008). *Gestión del conocimiento*. Madrid, España: Paraninfo.



Muñoz, C. (2001). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México: Pearson.

Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1995) *Un modelo de gestión del conocimiento*. Oxford: Oxford University Press

Núñez, L. (2001). *La gerencia del conocimiento*. Madrid, España: Pirámide.

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

O'Dell, C. y Grayson, C. (1994). *Si nosotros conocemos solo lo que conocemos*. Nueva York, Estados Unidos: The free press

Organización para la cooperación y el desarrollo económico (2018). *Perspectivas Económicas 2018*. Recuperado de <http://www.oecd.org/about/secretary-general/Perspectivas-Economicas-2018.htm>

Pérez, K. (2000). *Modelo de implantación de gestión del conocimiento y tecnologías de información para la generación de ventajas competitivas* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://bit.ly/3q9v9kN>

Ramos, H. (2017). *Gestión del conocimiento y desempeño laboral en los docentes de la universidad de ciencias y humanidades, Lima norte, 2016* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8606>

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.

Rodríguez, G. (2007). *Red de inteligencia compartida organizacional como soporte a la toma de decisiones* (Tesis doctoral). Recuperado de <http://digibug.ugr.es/handle/10481/29555>

Rueda, S. (2011). *La gestión del conocimiento y la ciencia de la información: relaciones disciplinares y profesionales* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/19345>

Stoner, J. (1994). *Administración general*. México: Pearson.

Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (1996). *Administración*. México: Pearson.

Vargas, A. y Domínguez, M. (2005). *La gestión del conocimiento en las Organizaciones*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/277203089\\_La\\_Gestion\\_del\\_Conocimiento\\_en\\_las\\_Organizaciones](https://www.researchgate.net/publication/277203089_La_Gestion_del_Conocimiento_en_las_Organizaciones)

Vega, P. (2017). *La gestión del conocimiento y su relación con el crecimiento empresarial de la MYPES exportadoras del sector calzado de la ciudad de Trujillo, año 2017* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17570>

Vélez, R. (2018). *Gestión del conocimiento y productividad laboral según los funcionarios de la Dirección Regional de Salud de Ica, 2018* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29440>

Wiig, K. (1997). *Gestión del conocimiento: introducción y perspectiva*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/235292084\\_Knowledge\\_Management\\_An\\_Introduction\\_and\\_Perspective](https://www.researchgate.net/publication/235292084_Knowledge_Management_An_Introduction_and_Perspective)

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: Informe de índice de coincidencias

### GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA D&D SOLUCIONES AMBIENTALES

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Autonoma del Peru</b> Trabajo del estudiante	<b>13%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.uncp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 1%

Excluir bibliografía

Activo

**ANEXO 2:**

**Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio**



# CONSTANCIA

OTORGADO A:

\_\_\_\_\_  
PAMELA SAMANIEGO CANDIA

Identificado con DNI. N° 70672469, realizo la aplicación del instrumento para el desarrollo de investigación de la tesis "Gestión del conocimiento y desempeño laboral" en los colaboradores de la empresa D&D Soluciones Ambientales, desde el 01 de abril del 2019 al 30 de julio del 2019

Julio, 2019

Villa El Salvador, Lima, Perú

  
D&D SOLUCIONES AMBIENTALES S.A.  
\_\_\_\_\_  
JOSÉ A. DE ABOGADA DAVILA  
Gerente General

Av. 1ro. De Mayo Maz. B, Lot 2, Urb.  
Sta. Beatriz de Surco, Villa El Salvador – Lima  
Telf: (+51 – 1) 292 8848  
E-mail: contacto@ddreciclaje.com  
www.ddreciclaje.com

## ANEXO 3. Instrumentos de recolección de datos

### INSTRUMENTO SOBRE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

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

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
<b>ADQUISICIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>						
1	Asiste con voluntad propia a cursos organizados por la empresa	1	2	3	4	5
2	Existe un intercambio de información sobre las funciones de las diferentes áreas.	1	2	3	4	5
3	Existe asesoramiento constante por expertos para mejorar alguna actividad	1	2	3	4	5
4	Busca exhaustivamente información en internet sobre temas de su sector laboral	1	2	3	4	5
5	Busca información sobre temas de su sector laboral con expertos ajenos a su institución	1	2	3	4	5
6	Asiste a diversos congresos como oyente.	1	2	3	4	5
7	Es beneficioso la comparación de habilidades de los miembros de la organización	1	2	3	4	5
8	Es apropiado la comparación de actividades de la organización frente a los competidores	1	2	3	4	5
9	Es apropiado la comparación del producto de la organización frente a los competidores	1	2	3	4	5
<b>REPRESENTACIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>						
10	Usa mapas de conocimiento para plasmar lo aprendido	1	2	3	4	5
11	Utilizas las guías de procedimiento para realizar una actividad	1	2	3	4	5
12	Es provechoso los anuncios informativos de actividades de las diferentes áreas.	1	2	3	4	5
13	Es adecuado la recolección, orden, almacenamiento de los conocimientos adquiridos.	1	2	3	4	5
14	Es adecuado la elaboración de los mapas recolectadas y almacenada	1	2	3	4	5
15	Es adecuada e la evaluación de los mapas por parte de los expertos	1	2	3	4	5
16	Utilizas mapas mentales para plasmar ideas	1	2	3	4	5
17	Es de tu interés utilizar imágenes y colores en tus mapas mentales	1	2	3	4	5
18	Utilizan mapas mentales para organizar la información por departamentos y representarlo visualmente a los colaboradores	1	2	3	4	5
<b>APLICACIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>						
19	Toda información que requiero se encuentra almacenado en la red compartida de la empresa	1	2	3	4	5
20	Aplico mis conocimientos para optimizarlos proceso	1	2	3	4	5

21	Aplico mis conocimientos para resolver problemas que se generan dentro de la Institución	1	2	3	4	5
22	La empresa divulga eficientemente el conocimiento generado	1	2	3	4	5
23	Es eficiente las reuniones entre los miembros de la organización para transmitir el conocimiento	1	2	3	4	5
24	Desarrollan clima de confianza que permite compartir experiencia de los distintos trabajadores	1	2	3	4	5
25	Cuentan con indicadores que permiten visualizar los resultados logrados por la gestión de conocimientos	1	2	3	4	5
26	Se percibe visualmente los resultados logrados por la gestión de conocimientos	1	2	3	4	5
27	Se mide constantemente el capital intelectual que tiene el grupo humano de la organización	1	2	3	4	5
<b>ALMACENAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>						
28	Es eficiente el uso bases de datos para guardar información	1	2	3	4	5
29	Aplican herramientas de búsqueda que faciliten el hallazgo de los conocimientos	1	2	3	4	5
30	Archivan eficientemente las sesiones de entretenimiento como presentación de videos informativos para transmitir conocimiento	1	2	3	4	5
31	Actualizan y archivan eficientemente la nueva información de actividades	1	2	3	4	5
32	Recibo información de los cambios que se realizará en la organización	1	2	3	4	5
33	Aporta sus conocimientos para la actualización de conocimientos	1	2	3	4	5
34	Considera que los conocimientos de ayer pueden no resultar útiles hoy	1	2	3	4	5
35	Es importante para la organización almacenar y actualizar nueva información para la organización	1	2	3	4	5
36	Utilizan la información almacenada para pronósticos empresariales	1	2	3	4	5

## Cuestionario de desempeño laboral

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

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

		<b>Puntajes</b>				
		1	2	3	4	5
<b>PERSONAL</b>						
1	Brindo mi punto de vista de una manera que sea entendida por todos	1	2	3	4	5
2	Respetan mi punto de vista de manera positiva	1	2	3	4	5
3	Cree usted que cumple con las tareas en su totalidad, después de haberlas coordinado	1	2	3	4	5
4	El trabajo que realiza con eficiencia aporta al logro de los objetivos de la organización	1	2	3	4	5
5	Realiza sus labores con efectividad y compromiso	1	2	3	4	5
6	Identifico los puntos débiles de mi área de trabajo	1	2	3	4	5
7	Organizo las actividades que tengo a través de herramientas que me ayuden a visualizarlas fácilmente	1	2	3	4	5
8	Identifico los puntos de mejora de los problemas presentados	1	2	3	4	5
9	Las actividades que realizo se desarrollan con más calidad a partir de los conocimientos que voy adquiriendo	1	2	3	4	5
<b>INSTITUCIONAL</b>						
10	Es beneficioso que la organización realice capacitaciones para el crecimiento de la organización	1	2	3	4	5
11	La competencia entre los colaboradores permite que el área de trabajo sea más eficiente	1	2	3	4	5
12	Considera que la innovación es un punto importante para el crecimiento de la organización	1	2	3	4	5
13	Es beneficioso trabajar en equipo	1	2	3	4	5
14	Existe buena productividad en su equipo de trabajo	1	2	3	4	5
15	Existe trabajo en equipo para el logro de los objetivos.	1	2	3	4	5
16	Considera que los trabajadores tienen la actitud de compromiso con su trabajo	1	2	3	4	5
17	Se encuentra motivado ante el cumplimiento de sus actividades	1	2	3	4	5
18	Se cumple con la planificación de las tareas diarias	1	2	3	4	5
<b>CALIDAD LABORAL</b>						
19	Considera que cumple con responsabilidad las tareas que se le encomienda	1	2	3	4	5
20	Hay mutuo apoyo cuando se realizan trabajos en equipo	1	2	3	4	5
21	Se cumple con el objetivo establecido al tener un trabajo en equipo	1	2	3	4	5
22	Considera que su equipo de trabajo es escuchado por su superior inmediato	1	2	3	4	5
23	En su área se elaboran planes de trabajo para poder llegar a las metas establecidas	1	2	3	4	5
24	Considera que el control de procesos es importante para la organización	1	2	3	4	5



25	Siente deseos de superación y pasión por cumplir las metas.	1	2	3	4	5
26	Inspira respeto y trato cordial con sus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
27	Me encuentro comprometido(a) con la empresa	1	2	3	4	5
<b>CLIMA LABORAL</b>						
28	Existen reconocimientos labora por parte de la empresa	1	2	3	4	5
29	Cree usted que existe competencia entre áreas	1	2	3	4	5
30	Existe una buena comunicación entre compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
31	Existen pagos por las horas extras	1	2	3	4	5
32	Cuenta con el ambiente necesario para realizar sus actividades laborales	1	2	3	4	5
33	Considera que las remuneraciones son adecuadas	1	2	3	4	5
34	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo compañeros	1	2	3	4	5
35	Resuelve dificultades conflictivas al interior del equipo de trabajo	1	2	3	4	5
36	Informa y consulta oportunamente a los supervisores sobre algún inconveniente o duda	1	2	3	4	5



A1 : X ✓ fx VAR00001

	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO
1	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028	VAR00029	VAR00030	VAR00031	VAR00032	VAR00033	VAR00034	VAR00035	VAR00036	VAR00037	VAR00038	VAR00039	VAR00040	VAR00041
66	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
67	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	
68	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	5	2	4	5	4	4	
69	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	5	2	5	5	5	5	
70	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	2	4	5	5	5	
71	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	
72	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
73	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	
74	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
75	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
77	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
79	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
80	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
81	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
82	4	5	4	5	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	
83	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
84	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
85	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
86	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
88	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	
89	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
90	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	5	5	5	4	1	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

A1 : X ✓ fx VAR00001

	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	BI	BJ	BK	BL	BM	BN	BO	BP	BQ	BR	BS	BT	BU	BV	
1	VAR00054	VAR00055	VAR00056	VAR00057	VAR00058	VAR00059	VAR00060	VAR00061	VAR00062	VAR00063	VAR00064	VAR00065	VAR00066	VAR00067	VAR00068	VAR00069	VAR00070	VAR00071	VAR00072	V1	V1_D1	
66	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	157.00	34
67	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	160.00	35
68	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	161.00	40
69	5	5	4	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	161.00	41
70	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	163.00	42
71	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	163.00	43
72	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	153.00	39
73	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	170.00	44
74	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	168.00	45
75	3	5	5	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	2	2	5	5	2	5	5	158.00	40
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	179.00	46
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	178.00	47
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	178.00	48
79	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	169.00	49
80	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	169.00	50
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	156.00	38
82	2	2	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	142.00	30
83	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	146.00	35
84	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	168.00	44
85	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	177.00	43
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	170.00	41
87	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	123.00	33
88	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	149.00	36
89	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	147.00	40
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	170.00	45
91	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	159.00	42

**ANEXO 5. Ficha de validación de los instrumentos.**

Validación del instrumento Gestión del conocimiento  
Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: .....

DNI: 1785848.....

Especialidad del validador:    Temático       Metodológico       Estadístico

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

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

  
Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Desempeño laboral  
Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

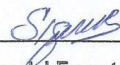
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO JORGE.....

DNI: 17858481.....

Especialidad del validador:    Temático       Metodológico       Estadístico

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

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

  
Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       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       Estadístico

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

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

  
Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       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       Estadístico

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

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

  
Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Sección del conocimiento

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Mg/Lic./Ing.: James Adrián de la Cruz Rosales

DNI: 03497186

Especialidad del validador: Temático  Metodológico [ ] Estadístico [ ]

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

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

  
Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Desempeño laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador, Mg/Lic./Ing.: James Adrián de la Cruz Rosales

DNI: 03497186

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

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

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

  
Firma del Experto Informante.



## ANEXO 6 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: "GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA D&D SOLUCIONES AMBIENTALES S.A. VILLA EL SALVADOR – 2019"

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión del conocimiento y el desempeño laboral de la empresa D&amp;D Soluciones Ambientales Villa el salvador – 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿En qué medida la adquisición de conocimiento se relaciona con el desempeño laboral de la empresa D&amp;D Soluciones Ambientales Villa el salvador – 2019?</p> <p>¿En qué medida la representación del conocimiento se relaciona con el desempeño laboral de la empresa D&amp;D Soluciones Ambientales Villa el salvador – 2019?</p> <p>¿En qué medida la aplicación del conocimiento se</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre gestión del conocimiento y el desempeño laboral de la empresa D&amp;D Soluciones Ambientales Villa el salvador - 2019</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar la relación entre adquisición de conocimiento y desempeño laboral de la empresa D&amp;D Soluciones Ambientales Villa el salvador – 2019</p> <p>Identificar la relación entre representación del conocimiento y desempeño laboral de la empresa D&amp;D Soluciones Ambientales Villa el salvador – 2019</p> <p>Identificar la relación entre aplicación del conocimiento y desempeño laboral de la empresa D&amp;D</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>H1. Si existe relación entre gestión del conocimiento y el desempeño laboral de la empresa D&amp;D Soluciones Ambientales Villa el salvador – 2019</p> <p>H0. No existe relación entre gestión del conocimiento y el desempeño laboral de la empresa D&amp;D Soluciones Ambientales Villa el salvador – 2019</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>H1. Si existe relación entre adquisición de conocimiento y desempeño laboral de la empresa D&amp;D Soluciones Ambientales Villa el salvador – 2019</p> <p>H0. No existe relación entre adquisición de conocimiento y desempeño laboral de la empresa D&amp;D Soluciones Ambientales Villa el salvador – 2019</p> <p>H1. Si existe relación entre representación del conocimiento y desempeño laboral de la empresa D&amp;D Soluciones Ambientales Villa el salvador – 2019</p> <p>H0. No existe relación entre representación del conocimiento y desempeño laboral de la empresa D&amp;D Soluciones Ambientales Villa el salvador – 2019</p>	<b>Variable 1: Gestión del conocimiento</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adquisición del conocimiento</li> <li>- Representación del conocimiento</li> <li>- Aplicación del conocimiento</li> <li>- Almacenamiento y actualización del conocimiento</li> </ul> <p>Basado en la teoría de O'Dell y Grayson (1994)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recolección de la Información interna</li> <li>- Recolección de la Información externa</li> <li>- Recolección de información mediante Benchmarking</li> <li>- Mapas de conocimiento</li> <li>- Metodología de representación</li> <li>- Mapas mentales</li> <li>- Transferencia del conocimiento personal</li> <li>- Transferencia de conocimiento organizacional</li> <li>- Evaluación y medición de conocimientos</li> <li>- Diseño de almacenamiento</li> <li>- Actualización de conocimiento</li> <li>- Objetivos de almacenamiento y actualización de conocimiento</li> </ul>	<p>5 = Totalmente de acuerdo</p> <p>4 = De acuerdo</p> <p>3 = Parcialmente de acuerdo</p> <p>2 = En desacuerdo</p> <p>1 = Totalmente en desacuerdo</p>	<p>Alto 186-178</p> <p>Medio 138-166</p> <p>Bajo 98-138</p>	



<p>relaciona con el desempeño laboral de la empresa D&amp;D Soluciones Ambientales Villa el salvador – 2019?</p> <p>¿En qué medida el almacenamiento y actualización del conocimiento se relaciona con el desempeño laboral de la empresa D&amp;D Soluciones Ambientales Villa el salvador – 2019?</p>	<p>Soluciones Ambientales Villa el salvador – 2019</p> <p>Identificar la relación entre almacenamiento y actualización del conocimiento y desempeño laboral de la empresa D&amp;D Soluciones Ambientales Villa el salvador – 2019</p>	<p>H1. Si existe relación entre aplicación del conocimiento y desempeño laboral de la empresa D&amp;D Soluciones Ambientales Villa el salvador – 2019</p> <p>H0. No existe relación entre aplicación del conocimiento y desempeño laboral de la empresa D&amp;D Soluciones Ambientales Villa el salvador – 2019</p> <p>H1. Si existe relación entre almacenamiento y actualización del conocimiento y desempeño laboral de la empresa D&amp;D Soluciones Ambientales Villa el salvador – 2019</p> <p>H0. No existe relación entre almacenamiento y actualización del conocimiento y desempeño laboral de la empresa D&amp;D Soluciones Ambientales Villa el salvador – 2019</p>	<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal</li> <li>- Institucional</li> <li>- Calidad laboral</li> <li>- Clima laboral</li> </ul> <p>Basado en la teoría de (Chiavenato, 2019, p. 45).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación</li> <li>- Colaboración</li> <li>- Capacidad personal</li> <li>- Capacitación y desarrollo</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Compromiso</li> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Control</li> <li>- Autorrealización</li> <li>- Satisfacción laboral</li> <li>- Confort</li> <li>- Liderazgo</li> </ul>	<p>5 = Totalmente de acuerdo</p> <p>4 = De acuerdo</p> <p>3 = Parcialmente de acuerdo</p> <p>2 = En desacuerdo</p> <p>1 = Totalmente en desacuerdo</p>	<p>Alto 166-178</p> <p>Medio 138-166</p> <p>Bajo 96-138</p>
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística a utilizar</b>		
<p><b>Nivel:</b> Relacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p>	<p><b>Población:</b> 38 colaboradores</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Censal</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 38 colaboradores</p>	<p><b>Técnicas:</b> Análisis y observación</p> <p><b>Instrumentos:</b> Encuestas</p>		<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Estadísticos descriptivos</p> <p>1 Promedio</p> <p>2 Mediana</p> <p>3 Moda</p> <p>4 Desviación estándar</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Estadísticos inferenciales</p> <p>R de Pearson</p>		

## 6.1 Plan de acción

### Objetivo general

Determinar la relación entre gestión del conocimiento y el desempeño laboral de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador – 2019.

Estrategia: Gestión del conocimiento

Dimensiones Inductores	1	2	3	4	RESPONSABLES		
					Gerente	Asistente administrativo	Área de gestión
Implementación de los procesos de la gestión del conocimiento	x				x	x	

### Plan de acción: 01

**Variable de acción:** Correcta aplicación del conocimiento

Objetivo de mejora:

1. Incrementar el área de gestión
2. Aumento del desempeño laboral

Acciones de mejora:

1. Capacitaciones constantes para los trabajadores
2. Implementación de los procesos de gestión del conocimiento
3. Transferir el conocimiento entre los componentes de la organización

	<b>Acción 1</b>	<b>Acción 2</b>	<b>Acción 3</b>
<b>¿Qué?</b>	Dotar de conocimiento y del uso correcto de la gestión del conocimiento	Aplicar los procesos de la gestión del conocimiento	Transferir los conocimientos adquiridos dentro y fuera de la organización
<b>¿Quién?</b>	Todos los colaboradores de la organización	Todos los colaboradores de la organización	Todos los colaboradores de la organización
<b>¿Cómo?</b>	Capacitaciones realizadas 2 vez por semana usando técnicas para incrementar sus conocimientos con ayuda de incentivos motivacionales	Controles diarios de la correcta aplicación de la gestión del conocimiento	Buena comunicación entre los trabajadores
<b>¿Cuánto?</b>	s/. 5000	s/. 1000	S/. 0
<b>¿Cuándo?</b>	Permanente	Permanente	permanente
<b>Impacto</b>	Personal capaz de realizar sus funciones e forma eficiente /altos rendimientos	Aumento del desempeño laboral	Personal con buen desempeño laboral