



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

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

TESIS

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUNTA HERMOSA - 2021

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

AUTORES

ALEX JORGE LAZARO CABANILLAS

ORCID: 0000-0003-4448-5751

OLGA YANINA MEZA GARCIA

ORCID: 0000-0002-0330-3520

ASESORA

DRA. PATRICIA MARIBEL YLLESCAS RODRIGUEZ

ORCID: 0000-0002-4244-8167

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

LIMA, PERÚ, NOVIEMBRE DE 2022



CC BY-ND

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

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

Referencia bibliográfica

Lazaro Cabanillas, A. J., & Meza Garcia, O. Y. (2022). *Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa - 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Alex Jorge Lazaro Cabanillas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45604622
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-4448-5751
Datos del autor	
Nombres y apellidos	Olga Yanina Meza Garcia
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	7251912
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-0330-3520
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Patricia Maribel Yllescas Rodriguez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	07266567
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4244-8167
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Graciela Margot Vejarano García
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	17936741
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Danny Retamozo Riojas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	03695192
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Patricia Maribel Yllescas Rodriguez
Tipo de documento	DNI

Número de documento de identidad	07266567
Datos de investigación	
Título de la investigación	Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa - 2021
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de organizaciones y personas
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

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

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por: MAG. GRACIELA MARGOT VEJARANO GARCÍA, quien lo preside y los miembros del Jurado MAG. DANNY RETAMOZO RIOJAS y DRA. PATRICIA MARIBEL YLLESCAS RODRIGUEZ, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUNTA HERMOSA - 2021**

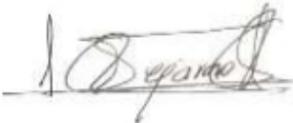
Presentado por los bachilleres:

- 1) ALEX JORGE LAZARO CABANILLAS
- 2) OLGA YANINA MEZAGARCIA

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

APROBAR POR UNANIMIDAD

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, **16 de noviembre del 2022**



PRESIDENTE
MAG. GRACIELA MARGOT
VEJARANO GARCÍA



SECRETARIO
MAG. DANNY RETAMOZO RIOJAS



VOCAL
DRA. PATRICIA MARIBEL
YLLESCAS RODRIGUEZ



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo PATRICIA MARIBEL YLLESCAS RODRIGUEZ docente de la Facultad de CIENCIAS DE GESTIÓN y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor (a) de la tesis titulado(a)

“GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUNTA HERMOSA - 2021”

del (de la, los) estudiante(s) ALEX JORGE LAZARO CABANILLAS y OLGA YANINA MEZA GARCIA constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin que se adjunta. (Ver reporte de Turnitin adjunto) El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 2 de diciembre de 2022

DRA. PATRICIA MARIBEL YLLESCAS RODRIGUEZ
DNI: 07266567



DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mis padres y a mi hija que son el gran motor de mi vida, por su gran apoyo incondicional, por los valores que me inculcaron como persona y por motivarme siempre a no darme por vencido y así alcanzar mis metas.

Alex Jorge Lázaro Cabanillas

A mis padres, que fueron el motivo fundamental para mi superación, por su apoyo incondicional, por los valores que me inculcaron y que me permitieron crecer como persona, también a mi cuñado y mis sobrinos que están en el cielo y que me enseñaron a no darme por vencida y luchar siempre por alcanzar mis metas.

Olga Yanina Meza García

AGRADECIMIENTOS

Ante todo, nuestro agradecimiento al creador nuestro Dios, por darnos la dicha y oportunidad de seguir con vida para realizar este proyecto de investigación, a su vez también dar las gracias por el apoyo incondicional de nuestros padres. Asimismo, brindar nuestros más sinceros agradecimientos a las respetables autoridades y plana de docentes de la distinguida Universidad Autónoma del Perú, por transmitir sus conocimientos y poder tener una formación de alto nivel. Finalmente, a la Dra. Patricia Maribel Yllescas Rodríguez, por brindarnos todo su apoyo en el asesoramiento para la elaboración y presentación de nuestra investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática.....	14
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	17
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico.....	19
1.4 Limitaciones de la investigación.....	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	22
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	27
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	36
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	39
3.2 Población y muestra	40
3.3 Hipótesis	42
3.4 Variables – Operacionalización	42
3.5 Métodos y técnicas de investigación	44
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	45
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	47
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	50
4.1.1 Análisis de fiabilidad	51
4.2 Resultados descriptivos de las variables	53
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	55
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	61
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	62
4.6 Procedimientos correlacionales	63
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Discusiones	68

5.2	Conclusiones	71
5.3	Recomendaciones	72

REFERENCIAS**ANEXOS**

LISTA DE TABLAS

- | | |
|----------|---|
| Tabla 1 | Población de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa. |
| Tabla 2 | Cuadro de operacionalización de la variable gestión del conocimiento. |
| Tabla 3 | Cuadro de operacionalización de la variable efectividad organizacional. |
| Tabla 4 | Escala de alfa de Cronbach. |
| Tabla 5 | Resultados de validación del cuestionario de gestión del conocimiento. |
| Tabla 6 | Resultados de validación del cuestionario de efectividad organizacional. |
| Tabla 7 | Análisis de fiabilidad del instrumento de gestión del conocimiento. |
| Tabla 8 | Resultados de fiabilidad de las dimensiones de la variable gestión del conocimiento. |
| Tabla 9 | Análisis de fiabilidad del instrumento de variable efectividad organizacional. |
| Tabla 10 | Resultados de fiabilidad de las dimensiones de la variable efectividad organizacional. |
| Tabla 11 | Análisis descriptivo de la variable gestión del conocimiento. |
| Tabla 12 | Análisis descriptivo de la variable efectividad organizacional. |
| Tabla 13 | Análisis descriptivo de la dimensión aprendizaje organizativo. |
| Tabla 14 | Análisis descriptivo de la dimensión conocimiento organizativo. |
| Tabla 15 | Análisis descriptivo de la dimensión organización del aprendizaje. |
| Tabla 16 | Análisis descriptivo de la dimensión procesos internos. |
| Tabla 17 | Análisis descriptivo de la dimensión recursos organizacionales. |
| Tabla 18 | Análisis descriptivo de la dimensión metas organizacionales. |
| Tabla 19 | Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre variable gestión del conocimiento y efectividad organizacional. |
| Tabla 20 | Resultado de la prueba de normalidad de la variable efectividad organizacional. |
| Tabla 21 | Resultados de correlación entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional. |

- Tabla 22 Resultados de correlación entre el aprendizaje organizativo la y efectividad organizacional.
- Tabla 23 Resultados de correlación entre el conocimiento organizativo y la efectividad organizacional.
- Tabla 24 Resultados de correlación entre la organización del aprendizaje y la efectividad organizacional.

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis descriptivo de la variable gestión del conocimiento.
- Figura 2 Análisis descriptivo de la variable efectividad organizacional.
- Figura 3 Análisis descriptivo de la dimensión aprendizaje organizativo.
- Figura 4 Análisis descriptivo de la dimensión conocimiento organizativo.
- Figura 5 Análisis descriptivo de la dimensión organización del aprendizaje.
- Figura 6 Análisis descriptivo de la dimensión procesos internos.
- Figura 7 Análisis descriptivo de la dimensión recursos organizacionales.
- Figura 8 Análisis descriptivo de la dimensión metas organizacionales.
- Figura 9 Análisis descriptivo de la relación entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional.
- Figura 10 Diagrama de dispersión entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional.

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUNTA HERMOSA - 2021

ALEX JORGE LAZARO CABANILLAS
OLGA YANINA MEZA GARCIA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERU

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo analizar el nivel de relación que presenta la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en la Municipalidad de Punta Hermosa, 2021. Esta investigación fue de tipo básica, nivel correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 108 colaboradores de dicha entidad. El instrumento de gestión del conocimiento estuvo conformado por 17 ítems y el cuestionario de efectividad organizacional estuvo conformado por 20 ítems. Ambos cuestionarios demostraron niveles adecuados de confiabilidad, obteniéndose un resultado alfa de Cronbach de 0.898 para el cuestionario de gestión del conocimiento y 0.965 para el cuestionario de efectividad organizacional. En los resultados inferenciales se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.885 con un nivel de significancia de 0.000, concluyendo que existe una correlación muy fuerte entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional de la municipalidad de Punta Hermosa. Este resultado permitió recomendar acciones que ayuden a los gerentes y subgerentes desarrollar capacidades, habilidades y conocimientos que ayuden a efectivizar su desempeño en dicha entidad pública.

Palabras clave: gestión del conocimiento, efectividad y capital intelectual.

**KNOWLEDGE MANAGEMENT AND ORGANIZATIONAL EFFECTIVENESS IN
THE DISTRICT MUNICIPALITY OF PUNTA HERMOSA - 2021**

ALEX JORGE LAZARO CABANILLAS

OLGA YANINA MEZA GARCIA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of the research was to analyze the level of relationship between knowledge management and organizational effectiveness in the Municipality of Punta Hermosa, 2021. This research is of a basic type, correlational level, quantitative approach and non-experimental design. The sample consisted of 108 collaborators of said entity. The knowledge management instrument was made up of 17 items and the organizational effectiveness questionnaire was made up of 20 items. Both questionnaires demonstrated adequate levels of reliability, obtaining a Cronbach's alpha result of 0.898 for the knowledge management questionnaire and 0.965 for the organizational effectiveness questionnaire. In the inferential results, a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.885 was obtained with a significance level of 0.000, concluding that there is a very strong correlation between knowledge management and the organizational effectiveness of the municipality of Punta Hermosa. This result allowed recommending actions that help managers and deputy managers develop skills, abilities and knowledge that help make their performance effective in said public entity.

Keywords: knowledge management, effectiveness and intellectual capital.

INTRODUCCIÓN

La gestión del conocimiento es en los últimos años una variable importante para el desarrollo de las organizaciones, puesto que garantiza una gestión estratégica eficaz puesto que garantiza la aplicación de técnica, prácticas y alternativas de solución que permite aumentar la eficiencia de los colaboradores y el incremento de la productividad mediante el desarrollo de los procesos adecuados. En ese sentido, la investigación titulada *Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa - 2021*, se desarrolló considerando la identificación de la situación problemática de la gestión del conocimiento que se presentan en la municipalidad sujeta de estudio y que afectan de manera significativa la efectividad de su desarrollo como organización.

La investigación se consideró importante porque tuvo como finalidad encontrar el nivel de vinculación que presentan las variables gestión del conocimiento y la efectividad organizacional, por un lado, tenemos a la gestión del conocimiento y efectividad organizacional.

El problema general de la investigación fue ¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa - 2021? Por otro lado, se considera como objetivo general establecer la relación entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa - 2021. Asimismo, en esta investigación se formuló como hipótesis general la existencia de la relación entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa - 2021.

Esta investigación cuenta con cinco capítulos que ayudaron a presentar la información de forma ordenada y precisa que permita ser ágil ante los interesados.

En el primer capítulo, se desarrolló el análisis de la realidad problemática que comprende un análisis mundial, nacional y local, y que ayudó a formular los problemas de investigación, asimismo, se detalla la importancia de la investigación, los objetivos del estudio y las principales limitaciones.

En el segundo capítulo, se desarrolló el marco teórico que comprende la revisión de los antecedentes internacionales y nacionales, asimismo, se desarrolló los fundamentos teóricos científicos de las variables y las principales definiciones de los términos comprendidos en las bases teóricas.

En el tercer capítulo, se desarrolló el marco metodológico que comprende el tipo y diseño del estudio, la identificación de la población y la muestra en los colaboradores de la municipalidad, asimismo, se formularon las hipótesis del estudio, las variables de estudio, los procesos de operacionalización de dichas variables culminando con los instrumentos de recolección de datos y los procesos estadísticos a desarrollarse.

El cuarto capítulo, se desarrolló la interpretación de los resultados que comprende el análisis de validación y confiabilidad de los cuestionarios, asimismo, se desarrolló el análisis estadístico descriptivo e inferencial pasando por la prueba de normalidad de las variables y culminando con las pruebas de las hipótesis.

Finalmente, en el quinto capítulo, se desarrolló la discusión de los resultados, las principales conclusiones y las recomendaciones que presentan algunas propuestas para la solución de la problemática identificada.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Realidad problemática

Núñez (2010) afirma que la gestión del conocimiento es la capacidad para identificar necesidades del conocimiento lo cual están asociadas a problemas sociales, permitiendo buscar, evaluar, transferir, aplicar conocimientos y tecnologías que van a servir para atender y enfrentar esas necesidades sociales que se pueden presentar en las organizaciones públicas y/o privadas. En el mismo sentido, Reaich et al. (2014) explica que la gestión del conocimiento indica el buen clima tecnológico y social que ayuden a las acciones vinculadas al conocimiento de los colaboradores, de esta forma activa el almacenamiento, la difusión y creación de manera se promueve de una manera correcta. En este sentido, la gestión del conocimiento conlleva a que las organizaciones sean efectivas o propicia la efectividad organizacional, entendiéndose esta variable como la capacidad que tiene una organización para satisfacer las expectativas de sus competidos de forma consistente y sostenible.

Actualmente vivimos una nueva era del conocimiento donde el requerimiento se basa a un mundo moderno, muy informada y exigente, donde éstas conducen presionando tanto a las organizaciones privada como a las organizaciones públicas. Para poder seguir estas exigencias, las organizaciones necesitan personas con más y mejores conocimientos, habilidades y actitudes, y así asegurar que se utilicen los medios materiales, financieros y tecnológicos de manera eficaz y eficiente y así poder llegar a la efectividad organizacional dentro de la organización.

La incorporación de la tecnología a las organizaciones permitió que estas puedan transmitir información de manera digital trayendo como consecuencia que los colaboradores tengan a la mano información rápida y de primera mano, y que además les exige estudiar y capacitarse en temas relacionados a sus funciones y manejo de

la tecnología, este aprendizaje se llama conocimiento explícito; por otro lado, se tiene a la creatividad y las experiencias, llamados conocimientos tácitos. En este sentido, la organización tiene la obligación de capacitar a su colaborador en las tareas específicas que realiza en la empresa.

A nivel mundial, el avance de la gestión del conocimiento obedece a los avances propios de cada época y el desarrollo de nuevos medios de evolución, donde se han convertido en la razón principal para que el conocimiento emergiera como un proceso de vinculación social y teorización del conocimiento. Es importante mencionar a Rendón (2020) que indica que una mala gestión del conocimiento puede dar lugar a la ineficiencia del trabajo en equipo, disminución de la rentabilidad y la insatisfacción de los clientes. Tal es el impacto de la gestión del conocimiento en el mundo, que se creó el premio Most Admired Knowledge Enterprise, es un reconocimiento a las mejores organizaciones y/o empresas en el mundo, donde se encargan de administrar el conocimiento de cada ser humano y transfórmalo en un activo empresarial.

A nivel nacional, en los últimos años, el Perú ha sido espectador de cambios significativos debidos a la modernización de la gestión gracias a una adecuada administración de algunos organismos públicos, como la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) y la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP). Sin embargo, a pesar de que las organizaciones privadas y/o públicas han ido implementadas modelos de gestión de conocimiento, todavía no se alcanza el desarrollo de los países desarrollados que han aprendido cómo gestionar el conocimiento de sus empleados, y de esta manera lograr tener casos de éxitos empresariales. A nivel nacional es importante mencionar a Sotelo et al. (2021) que explica que las empresas peruanas son poco desarrolladas o informadas sobre la

gestión conocimiento, además del exceso de información innecesaria que manejan causa que se tomen decisiones deficientes que afectan su efectividad de su funcionamiento.

A nivel local, la investigación se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa donde se observa la existencia de una inadecuada gestión del conocimiento debido a que no se realiza una recopilación y organización adecuada del conocimiento con la que cuentan el personal que labora en ella, por otro lado debido a que los conocimientos adquiridos no son compartidos entre los empleados ocasiona que las actividades tomen mayor tiempo de lo programado, lo cual genera que esto perjudique en el cumplimiento de las metas, en algunos casos los cargos están siendo ocupados por empleados que no tienen habilidades necesarias y no cumplen con experiencia mínima para ejercer un cargo público, por la falta de una buena gestión de conocimientos los equipos de trabajo presentan falta de capacidad en cuanto a resolver problemas que se pudieran presentar, además se ha podido observar que los empleados que laboran en la Municipalidad de Punta Hermosa no ponen empeño en desarrollar y mejorar sus habilidades y conocimientos ya adquiridos.

Por otro lado, los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa tienen en cuenta que la gestión del conocimiento se considera una necesidad importante que ayuden a incrementar el capital intelectual de los empleados de una manera valiosa de los recursos intangibles, proporcionando a la municipalidad una ventaja de competitividad a través de la apropiación de aptitudes y competencias que le den un mayor valor a sus procesos.

Es importante mencionar que en caso la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa no procura mejorar los problemas que se vienen presentando, relacionado

con la gestión del conocimiento, seguirá contando con un recurso humano muy pobre de conocimientos y habilidades que no cumplen los estándares necesarios para cubrir los distintos cargos jerárquicos dentro de la Municipalidad de Punta Hermosa, por otro lado si no se procura mejorar la calidad del conocimiento organizacional no se logrará una ventaja competitiva que permita lograr la efectividad para lograr las metas establecidas dentro de la entidad.

Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre el aprendizaje organizativo y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021?

¿Cuál es la relación entre el conocimiento organizativo y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021?

¿Cuál es la relación entre la organización del aprendizaje y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La investigación es importante porque en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa se evidencia un problema de alto índice relacionado a la deficiente transmisión y aplicación de los conocimientos que afectan el correcto desarrollo de las actividades que realizan los colaboradores. En este sentido, esta investigación permite hacer un diagnóstico de la situación actual del personal respecto a sus conocimientos, ambiente y equipo trabajo cuyos resultados se evidencian en recomendaciones que ayuden a la entidad a gestionar estas variables que son importantes para la municipalidad pues tienen el deber de brindar un buen servicio.

Justificación teórica. Enfocándonos al aspecto teórico, esta investigación se realiza con el afán de contribuir con información acerca de la gestión del conocimiento y efectividad organizacional en la Municipalidad de Punta Hermosa, donde los aportes teóricos del estudio sirvan para el desarrollo de futuras investigaciones relacionados al tema tratado. Por otro lado, el desarrollo de la gestión del conocimiento se basa en las consideraciones de Nonaka y Takeuchi (1999) y el desarrollo teórico de la variable efectividad organizacional se basa en las consideraciones de Cervera (2011).

Justificación práctica. La investigación pretende contribuir con recomendaciones y/o sugerencias sobre la gestión del conocimiento que puedan servir para mejorar los niveles de efectividad organizacional, tomando en cuenta factores e indicadores en el proceso, tales como la transferencia del conocimiento, trabajo en equipo, entre otros que ayuden a mejorar el desarrollo organizacional. En ese sentido, la investigación pretende aportar a la Municipal de Punta Hermosa sugerencias importantes que le permite implementar un adecuado sistema de conocimiento donde pueda ofrecer a sus empleados un trabajo organizado y con un buen clima organizacional que preserve su bienestar físico y mental contribuyendo a que ellos se sientan comprometidos con la entidad y retribuyan a la misma con el logro de los objetivos.

Justificación metodológica. En el aspecto metodológico, la investigación aporta con la estandarización de dos instrumentos de recolección de datos que permita medir la gestión del conocimiento y otro para medir la efectividad organizacional, estos cuestionarios pasaron por procesos de validación de contenido y presentan niveles adecuados de consistencia interna que garanticen la recolección de datos adecuados y óptimos para la prueba de hipótesis.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específico

Objetivo general

Establecer la relación entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021.

Problemas específicos

Establecer la relación entre el aprendizaje organizativo y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021.

Establecer la relación entre el conocimiento organizativo y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021.

Establecer la relación entre la organización del aprendizaje y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021.

1.4. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la presente investigación fueron las siguientes.

Limitaciones relacionadas a los antecedentes

La búsqueda de antecedentes relacionados a las variables de estudios ha sido regularmente escasa, ya que no se han encontrado trabajos de investigación actuales que relacionen ambas variables y por otro lado no son del rubro de gestión pública.

Limitación teórica

Existe ausencia moderada de referencias de información primaria que explica detalladamente los conceptos teóricos de las variables especialmente la variable efectividad organizacional, esta limitación es importante porque exigió una construcción de propuesta teórica que ayuda a sustentar lo manifestado en esta investigación.

Limitación temporal

Es importante mencionar esta limitación porque una investigación demanda de mucho tiempo para poder desarrollar con la debida exigencia, sin embargo, por motivos de laborales y disponibilidad del personal a estudiar los investigadores no disponen del tiempo adecuado.

CAPÍTULO II
MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

García (2019) desarrolló una tesis titulada *Gestión del conocimiento y eficiencia en proyectos. Caso empresa Robuspack*, este estudio tuvo como objetivo principal evaluar el impacto que tiene la gestión del conocimiento en la eficiencia de los proyectos en una organización. Este estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo, diseño preexperimental y en una población de 12 colaboradores. En sus resultados de determinó que existe implicaciones positivas entre la gestión del conocimiento y eficiencia en proyectos, las mejoras identificadas están relacionadas a la eficiencia de presupuestos y tiempo de ejecución de los proyectos. Por otro lado, esta investigación indica que es importante crear una cultura de motivación para la creación e intercambio de conocimiento. Finalmente, este estudio concluye mencionando que es importante transformar un conocimiento implícito a conocimiento que permita ser aplicable a situaciones propias de la empresa.

Rodríguez (2020) desarrolló una tesis titulada *Modelo de gestión del conocimiento para la empresa de mayorista de turismo Bluesky*, este estudio tuvo como objetivo diseñar e implementar un modelo de gestión del conocimiento para la empresa que conlleve a una adecuada gestión de su patrimonio intelectual y competitividad en el sector turístico. Metodológicamente, el estudio es de diseño descriptivo, no experimental y fue desarrollada en una población de 13 colaboradores. En sus conclusiones se explica que el desarrollo del modelo de gestión del conocimiento desarrollado favorece una adecuada administración del capital intelectual de la empresa, es decir, los conocimientos adquiridos permitieron motivar al personal de la empresa para la construcción y desarrollo de conocimientos que busquen que la empresa construya un patrimonio importante como parte de su cultura

y su aprendizaje como organización que le permita desarrollarse y posicionarse en el mercado.

Pinzón (2017) realizó la tesis titulada *Modelo de gestión de conocimiento semántico aplicado a procesos judiciales relacionados con fallas del servicio en las entidades del Estado*. Esta investigación tuvo como objetivo crear un nuevo modelo de gestión del conocimiento semántico adecuado para los procedimientos jurídicos con vinculación en los servicios de las entidades nacionales, en respuesta a las necesidades del departamento judicial colombiano para la gestión de la información jurídica. Esta investigación cumplió con los requisitos requeridos por la metodología científica, el diseño se basó en la estructura no experimental. En sus conclusiones se realiza un mecanismo de un natural lenguaje y distintos mecanismos tecnológicos enlazados con los datos enlazados al desarrollo de las funciones de los colaboradores. Analizando, el diseño no presenta inconsistencia en sus afirmaciones lógicas, poblacional, formal y por último funcional. Las preguntas, mencionadas en el camino de validación del modelo, conservan los requerimientos establecidos en las consultas de competitividad, concluyendo con el presente documento contribuyen con las finalmente con las metas.

García (2017) desarrolló la tesis titulada *El papel del capital social en la gestión del conocimiento en la universidad*, la investigación tuvo como objetivo analizar el capital social de los académicos y su nexo en la gestión del conocimiento en la universidad, dentro del margen de investigación. Se concluye que las relaciones sociales dentro de la vida universitaria es un recurso estratégico muy importante para la creación y difusión de conocimiento. Los resultados de la investigación llegan a dar una utilidad muy importante a la gestión del conocimiento en las universidades y para toda organización que logra desarrollar una labor intensiva en conocimiento,

enfaticando las relaciones sociales establecidas entre sus colaboradores, ya que facilitan la actividad de investigación mediante una buena gestión del conocimiento.

Otero y Pastor (2017) realizaron la tesis titulada *Desarrollo de un modelo de gestión del conocimiento para la dirección de proyectos complejos*, el cual detalla que el conocimiento en el siglo XXI es un activo intangible, identificamos como una pieza clave y crítico y así lograr cumplir con las superioridad competitiva, y también, genera la parte mayor del valor agregado, a su vez, podemos tener con una buena dirección y gestión adecuada, brinda y logra las competencias únicas y así poder lograr ser más sostenible las ventajas competitivas en el mercado. Este nuevo enfoque eclosiona, por tanto, dentro de la gestión empresarial y la gestión de proyectos, como una herramienta, esencial e imprescindible, para describir procesos y estructuras con la aparición de la gestión del conocimiento y a aprender cómo se crea, como se mide y cómo se gestionan los intangibles en el que el conocimiento se concreta en las organizaciones empresariales y en sus proyectos complejos. Una adecuada estrategia nos permitirá implantar prácticas de gestión de riesgos y para ello se analizará y representará el propio proceso de gestión de riesgo en la presente Tesis, y su relación con el resto de los procesos, así como la relación con un modelo holístico de gestión del conocimiento.

Antecedentes nacionales

Cruz y Córdova (2021) en su artículo “Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en municipalidades de la provincia de San Martín, Perú”, cuyo objetivo fue establecer el nivel de relación entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el sector público. Respecto a los alcances metodológicos, el estudio es de diseño no experimental correlacional y fue desarrollado en una muestra de 220 colaboradores. En sus conclusiones se encontraron que existe una correlación media

entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional ($\rho=0.500$ y $p\text{-valor}=0.000$). Asimismo, se demuestran relaciones medias entre sus dimensiones desarrollo de competencias ($\rho=0.480$ y $p\text{-valor}=0.000$), el conocimiento organizativo ($\rho=0.520$ y $p\text{-valor}=0.000$) y la organización del aprendizaje ($\rho=0.610$ y $p\text{-valor}=0.000$) con la efectividad organizacional siendo factores importantes de este estudio que construyeron con la solución de la problemática de la empresa.

Moscoso y Macas (2019) realizaron una tesis titulada *Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Papayal, Tumbes, 2018*, que tuvo como objetivo señalar la forma en que la gestión del conocimiento contribuye a la efectividad organizacional, se desarrolló un análisis sobre las dimensiones motivación, conocimiento y clima laboral, incluyendo la gestión del conocimiento, la calidad de vida laboral y la participación. En sus resultados se indica que la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional se relacionan con un nivel de correlación media de 0.500 a un nivel de significancia menor al 5%. Por otro lado, la motivación y el clima laboral se relaciona con un nivel medio con la efectividad organizacional demostrado con un nivel de correlación de 0.537 con un nivel de significancia menor al 5% y finalmente, la organización del conocimiento como la calidad de vida laboral, el trabajo en equipo y la disciplina laboral presenta una correlación media con la efectividad organizacional demostrado con un coeficiente de correlación de 0.566 a un nivel de significancia del 0.000. estas cifras realmente sorprendentes y a la vez muy preocupantes, porque descubrieron elementos y factores que no lograron los objetivos esperados y no cumplieron los objetivos establecidos y las autoridades y/o gobernantes de turno no desarrollan a plenitud el potencial de los trabajadores, no se preocupan por su desarrollo profesional, notando la ausencia de capacitaciones y especializaciones.

Velásquez (2018) desarrolló una tesis titulada *Gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos - 2018*, que tuvo como objetivo analizar el nivel de relación que presenta la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones estudiada. Respecto a la metodología, el tipo de investigación es no experimental, diseño descriptivo correlacional y fue desarrollada en una muestra de 50 trabajadores. En este estudio se concluyó que la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional presentan una relación significativa demostrado con un coeficiente de Pearson de 0,615, con un p-valor al $0,000 > 0.05$. por otro lado, se evidencia que la comunicación interna afecta de manera fehaciente la efectividad organizacional puesto que presentan un nivel de relación de Pearson de 0,408, con un p-valor al $0,003 > 0.05$ cumpliendo las exigencias de la correlación estadística.

More (2018) desarrolló una tesis titulada *Gestión del conocimiento y cultura organizacional en la subgerencia de gestión del riesgo de desastres GORE Ica 2017*, esta investigación tuvo como objetivo establecer el nivel de relación que presenta la gestión del conocimiento en la formación de la cultura organizacional en la subgerencia de riesgo de desastres. Respecto a la metodología, el estudio presenta un diseño no experimental, correlacional y transversal siendo desarrollado en una muestra de 76 colaboradores. En sus conclusiones se demuestra una correlación moderada entre la gestión del conocimiento y la cultura organizacional ($Rho=0.553$, $Sig.<0.05$). Asimismo, se concluye que existe una correlación moderada entre la creación del conocimiento y la cultura organizacional ($Rho=0.441$, $Sig.<0.05$), también se demuestra que existe una correlación moderada entre la transferencia del conocimiento y la cultura organizacional ($Rho=0.592$, $Sig.<0.05$) y finalmente, se

demuestra que existe una correlación moderada entre la aplicación del conocimiento y la cultura organizacional ($Rho=0.394$, $Sig.<0.05$)

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1 Base teóricas de la gestión del conocimiento

2.2.1.1. Definiciones de la gestión del conocimiento.

Fresno (2018) explica que: “La gestión del conocimiento son los procesos que aplican las empresas para recoger, analizan, y comparte su conocimiento entre todos los colaboradores siendo alcanzable para ellos y potenciando los recursos intelectuales” (p. 49). Según estas consideraciones, le gestión del conocimiento consiste en convertir diversos datos en información válida para la solución de problemas. Asimismo, Valhondo (2012) indica que: “Son procesos especiales sin una linealidad definida es decir no tiene una entrada y una salida, el autor indica que es una dinámica con una permanente retroalimentación” (p. 89). Según este autor, gestionar el conocimiento consiste en un círculo constante de aprendizaje de conocimiento de manera fluida que integren las áreas de la empresa. por otro lado, Hernández (2016) define la gestión del conocimiento como: “Una disciplina que las empresas utilizan para integrar y desarrollar sistemas, las nuevas tecnologías, las acciones comerciales y las personas según los intereses de las empresas” (p. 59). En ese sentido, Rodríguez (2010), menciona que el conocimiento se basa a las herramientas, estrategias y métodos para que respalden que el conocimiento sea almacenado, generado, aplicado y distribuido a los distintos sectores que tienes la organización, con el propósito de ayudar con el desempeño organizacional. Finalmente, Drucker (2007) explica que la gestión del conocimiento es cuando las organizaciones planifican y generan comunicación y utilizan sus recursos

intelectuales y por ello fue descartado hasta muy recientemente como una base principal para lograr una ventaja competitiva dentro de la economía de la información.

La gestión del conocimiento es parte fundamental ya que se debe a conocimientos que radica en el ser humano y esto se debe al producto de sus experiencias a lo largo de su vida, por eso las empresas deben de tomar en cuenta el conocimiento de cada colaborador y brindar apropiados instrumentos para poder brindar los intercambios de conocimientos.

2.2.1.2. Tipos de conocimientos.

Fresno (2018) explica que la gestión del conocimiento tiene como características principales ser ordenado y estructurado, que garantice un continuo desarrollo del capital intelectual. En ese sentido, la gestión del conocimiento posee las siguientes características:

- Alcanza a todos los trabajadores independientemente del puesto en el que están asignados.
- Esta gestión comprende a toda la organización en su conjunto.
- Se basa en la aplicación de tecnologías de información y comunicación.
- Tiene como finalidad desarrollar las capacidades intelectuales de los colaboradores.
- Favorece el desarrollo del capital intelectual de la organización.
- Busca la mejora continua en el desarrollo de las actividades.

2.2.1.3. Tipos de conocimientos.

Según las consideraciones de Nonaka y Takeuchi (1999) existen dos tipos de conocimientos, los cuales son:

- Conocimiento tácito. Es el conocimiento que no es de fácil expresión y definición, por lo que no se encuentra codificado, dentro de esta categoría se

encuentran las expresiones de trabajo, emocionales, vivienda, el Know-How, las habilidades, las creencias, entre otras.

- Conocimiento explícito. Es el conocimiento que está codificado y que es transmitido a través de algún sistema de lenguaje formal. Dentro de esta categoría se encuentran los documentos, reportes, memos, mensajes, presentaciones entre otras.

2.2.1.4. Beneficios de la gestión de conocimiento en el sector público.

Wiig (2002) considera cuatro aspectos fundamentales que la gestión del conocimiento beneficia al desarrollo del sector público.

- Ayuda a mejorar la capacidad en tomar decisiones dentro de los espacios públicos.
- Medición y Gestión de la sapiencia de los colaboradores conocimiento en una organización pública.
- La gestión del conocimiento ayuda a la población de estar en actividad de una manera más condescendiente en la toma de decisiones públicas.

2.2.1.5. Proceso de la gestión del conocimiento.

Vizcarra (2018) la investigación sobre gestión del conocimiento se define como pasos y acciones, los cuales se detallan a continuación:

- Generación y captura de la información. Aquí se identifica el desarrollo y capturar la información necesaria y un tiempo determinado.
- Organización y almacenamiento. Consiste en contar con un soporte adecuado para almacenar la información y pueda ser compartida con la organización.
- Distribución y acceso. Se debe contar con estrategias adecuadas para la distribución del conocimiento para toda la organización.

- Aplicación / Utilización. Los conocimientos que son adquiridos deben de aplicarse de manera correcta para así cumplir con los objetivos.

2.2.1.6. Diagnóstico para la gestión del conocimiento.

Rodríguez (2010) señala que, para una buena gestión del conocimiento, las organizaciones deben aplicarlo en sus respectivas áreas y de esta manera crear un activo intelectual empresarial las cuales se dividen en estas actividades:

- Obtener. Consiste en hacer efectivo el proceso de encontrar y seleccionar la información correcta.
- Usar. Consiste en buscar la manera en que los miembros de la organización pueden combinar la información para dar soluciones y lograr resultados innovadores.
- Aprender. Consiste en buscar la manera de encajar el proceso de aprendizaje en los procesos de las actividades diarios dentro de las organizaciones.
- Contribuir: Consiste en convencer y persuadir a las personas de que la colaboración si es compartida traerá muchos beneficios tanto a la organización como a los individuos para lograr una ventaja competitiva en el mercado.
- Evaluar. Define el conocimiento crítico de la organización, mapeando los activos actuales del conocimiento y las necesidades futuras de la organización.
- Examinar. Los activos del conocimiento en términos de costo, y como recursos alternativos de valor.

2.2.1.7. Aportes teóricos de la gestión del conocimiento:

Nonaka y Takeuchi (1999) indican las siguientes dimensiones de la gestión del conocimiento:

A. Creación de conocimiento (aprendizaje organizativo).

Es la adquisición de la información, diseminación de la información e interpretación compartida. La creación del conocimiento o también llamado aprendizaje organizativo comprende dos dimensiones:

- Dimensión ontológica. El conocimiento creado por las personas, es decir, es un conocimiento personal, se entiende que las organizaciones no pueden crear conocimiento por si solas sino depende de los conocimientos que crean las personas que pertenecen a la organización.
- Dimensión epistemológica. Son los conocimientos que adquieren las personas mediante el análisis de los objetivos con los que interactúan, es decir, son los conocimientos tácitos como elementos cognitivos del conocimiento tangibles.

B. Transferencia y almacenamiento de conocimiento (conocimiento organizativo).

Consiste en el conocimiento tácito y explícito que se desprende a través del tiempo, es decir, desde diferentes culturas. Desde esta perspectiva, es preciso mencionar que estos conocimientos no funcionan de manera separada sino son complementarias, los conocimientos se interactúan y se intercambian socialmente desde lo tácito hasta lo explícito. En ese sentido, es importante mencionar las cuatro formas de convertir el conocimiento.

- De tácito a tácito. Se logra mediante la socialización, es decir, mediante el proceso en el cual dos o más individuos interactúan y comparten sus experiencias, creando de esta manera conocimiento tácito. En las empresas estos conocimientos vienen ser los desarrollados en las capacitaciones.

- De tácito a explícito. Se logra mediante la exteriorización que consiste en aplicarle al conocimiento tácito un concepto explícito. Este conocimiento es generado mediante el diálogo y la conclusión colectiva.
- De explícito a explícito. Se logra mediante la combinación, es decir, la conversión de conocimiento que consiste en combinar las distintas partes del conocimiento explícito. Este proceso es lo que normalmente se aplican en escuelas o en su formación profesional.
- De explícito a tácito. Se logra con el proceso de interiorización, son las formas en que las personas interiorizan sus experiencias en terminar de conocimientos.

C. Aplicación y uso del conocimiento (organización de aprendizaje).

Siguiendo con lo explicado por Nonaka y Takeuchi esta dimensión comprende los conocimientos explícitos, es decir, los elementos tangibles, que deben ser almacenados. En ese sentido, Senge (1990) explica sobre la importancia de la memoria institucional que comprende los conocimientos ganados del que dependen los mecanismos institucionales y no de individuos.

2.2.2. Bases teóricas de la efectividad organizacional

2.2.2.1. Definiciones de efectividad organizacional.

Cervera (2011) define a la efectividad organizacional como el nivel de desempeño óptimo de los miembros de una organización, satisfaciendo las demandas y exigencia que se presentan en la sociedad. En el mismo sentido, Serralde (2014) indica que el nivel de satisfacción de una empresa se debe a la efectividad organizacional, para que las organizaciones puedan brindar un buen servicio a sus clientes, es necesario contar con estrategias y procesos para lograr la efectividad. Por otro lado, Vargas (2011) menciona que para que una organización alcance sus

objetivos específicos es de gran importancia que se desarrollen con métodos y estrategias bien definidas.

Las consideraciones de los autores indican que la efectividad organizacional es el resultado directo y sistemático de las interacciones de los procesos, estructura, cultura y el personal humano que lleva a cabo las actividades propias de la organización.

Una organización es considerada efectiva cuando planifica a corto, mediano y largo plazo, que tenga un plan enfocado a satisfacer las exigencias de los clientes, que alinee sus metas, incentivos o políticas en funciones de las personas que forman parte de la empresa. sin embargo, para que una organización logre ser efectiva depende de un buen liderazgo de alta gestión, la correcta selección y distribución del talento y la identificación permanente de las áreas que requieran mejora.

2.2.2.2. Características de la efectividad organizacional.

Cervera (2011) en sus aportes teóricos menciona las características de la efectividad organizacional:

- La efectividad tiene una relación directa con la producción y productividad de la empresa.
- Está estrechamente ligado con las metas que se pone en la empresa, que debe considerar aspectos como, recursos, insumos, procesos y resultados.
- La efectividad no se mide en el momento, sino se mide en mínimo un lapso de un año, pues la evaluación constante garantiza la efectividad.
- Una empresa efectiva logra cumplir los intereses y exigencias de los clientes.

2.2.2.3. Beneficios de la efectividad organización

Schalock y Verdugo (2012) explica que la efectividad organizacional mide básicamente el éxito de una organización en función de los objetivos cumplidos. De

aquí se menciona que una organización eficaz es como una máquina bien diseñada pues lograr alcanzar lo que se propone con el menor uso de recursos y en el menor tiempo. En ese sentido, los beneficios de la efectividad organizacional son:

- Mejora el compromiso de los colaboradores. El éxito de una organización depende del éxito de los colaboradores y su rendimiento. He aquí la importancia de una buena selección del personal como su permanente capacitación.
- Mejora la gestión. Una empresa efectiva necesita de un líder o gestor altamente capacitado que tenga conocimientos de las nuevas tendencias o exigencias del rubro de la empresa para que pueda comunicarle y capacitar a sus colaboradores de las últimas innovaciones.
- Disminuye costos. Una organización efectiva, reduce costos puesto que el personal con el que cuenta es altamente capacitado, por lo tanto, reduce procesos inservibles, optimiza el uso de la tecnología y mejora los flujos de los procesos.
- Mejora el compromiso y el valor del cliente. Una empresa efectiva cumple el objetivo de maximizar el valor del cliente, pues mejora la eficacia de las áreas relacionadas con la atención logrando que estos tengan buenas experiencias.
- Mejora el uso de la tecnología. Actualmente las organizaciones utilizan tecnologías digitales, sin embargo, a veces por falta de capacitación no logra que estos se usen adecuadamente afectando el logro de los objetivos.

2.2.2.4. Factores que Influyen en la eficacia de la organización.

Cervera (2011) explica que existen factores que afectan positiva o negativamente la efectividad de una organización, estos factores los agrupa en variables, las cuales son:

- **Variables casuales.** También llamadas variables independientes, estas variables pueden ser modificadas por la organización, pues estas variables comprenden las políticas de la empresa, las habilidades y comportamientos de los colaboradores, las estrategias de la empresa para sobresalir en el mercado y el liderazgo que se tiene en la organización.
- **Variables de intervención.** Estas variables comprenden aspectos como la motivación, el rendimiento de los colaboradores, la actitud o predisposición a realizar las funciones, la lealtad e identificación con la organización y la capacidad de tomar decisiones independientes y acertadas, estas variables están relacionadas con la salud en el trabajo.
- **Variables de resultado final.** Estas variables comprenden las pérdidas, los costos o sobrecostos, los ingresos y los índices de productividad. Estos resultados finales son los que determinan si una organización es efectiva.

2.2.2.5. Aportes teóricos de la efectividad organizacional.

Según las consideraciones de Garay (2016) la variable efectividad organizacional considera las siguientes dimensiones:

A. Procesos internos.

Se refiere al nivel óptimo de desarrollo de las funciones dentro de una organización, donde se atiende principalmente a los procesos y actividades y que estas se desarrollen de una forma óptima, logrando un adecuado nivel rendimiento, que los colaboradores se sientan satisfechos con sus funciones.

B. Recursos organizacionales.

Comprende el desarrollo de la actividad de la organización logrando que los recursos se empleen de forma óptima y que no se presenten desperdicios innecesarios.

C. Metas organizacionales.

Indica que las actividades y funciones institucionales deben de realizarse de manera óptima, para conllevar a la organización a cumplir sus objetivos trazados.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Almacenamiento del conocimiento

Consiste en guardar y proteger los conocimientos que se desarrollan y se obtienen en la empresa con la finalidad de aplicarlos en el momento que la empresa lo requiera, los conocimientos guardados por la empresa forman parte de la memoria institucional.

Capacitación

Son las actividades que planifica la empresa con la finalidad de desarrollar habilidades, capacidades y conocimientos en los colaboradores que le permitan ejercer adecuadamente las funciones en sus puestos de trabajo.

Conocimiento explícito

Son aquellos conocimientos que se pueden encontrar en los libros, artículos, revistas o mediante videos o audios, este conocimiento es más fácil de procesar y compartir de una persona a otra pues se trata de conocimientos que ya están listos para ser procesados y convertidos en conocimientos.

Conocimiento tácito

Son aquellos conocimientos que se desarrolla en la práctica, mediante experiencias, en acciones o hechos que desarrollan las personas en las interacciones de su vida cotidiana.

Conversión del conocimiento

Es el proceso en el que los conocimientos explícitos y tácitos se fusionan para constituir informaciones solidas listas para ser aplicadas cuando se requiera.

Datos

Los datos son aquellas representaciones en números y palabras que en su conjunto dan contexto a informaciones específicas.

Implantación del conocimiento

Es un proceso que mediante la mejora continua permiten la propagación y aplicación de los conocimientos a nivel de las empresas para lograr sus objetivos mediante toma de decisiones adecuadas.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica, porque se desea plantear conocimientos nuevos basados en informaciones teóricas que busquen de alguna manera proponer alternativas de mejoras en base a la información consultada sobre la problemática que afecta en la Municipalidad de Punta Hermosa. En ese sentido, Ñaupas et al. (2018) menciona: “Esta investigación se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él. El objetivo es incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico o de aplicabilidad” (p. 136).

El nivel de investigación es correlacional, porque mide el nivel de relación que presenta la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional. Para ello se mide cada variable y sus dimensiones con el fin de analizar la relación entre cada una de ellas. Al respecto, Hernández et al. (2014) mencionan: “La investigación correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular donde se realiza el estudio” (p. 93).

Por otro lado, la investigación es de enfoque cuantitativo, porque sus procesos son basados en análisis estadísticos que permitan probar las hipótesis, además, que su desarrollo se basó en procesos secuenciales, es decir, en su desarrollo no se puede transgredir los procesos porque alterarían los resultados de las mediciones. Al respecto, Ñaupas et al. (2018) menciona: “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos, el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas, siendo procesos secuenciales inalterables, es decir, no se pueden alterar los procesos” (p. 140).

Diseño de la Investigación

El diseño que se utilizó en esta investigación es no experimental, porque se genera sin manipular intencionalmente las variables, es decir, no existen las condiciones ni estímulos a los que se ha tomado como sujeto de estudio, simplemente se observan los hechos, se analizan, se describen y se explican su desenvolvimiento en su ámbito natural. Según, Hernández et al. (2014) mencionan: “Son estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p.152).

Finalmente, el estudio de investigación es de corte transversal, porque se realiza en un momento específico para medir las variables de estudio. Al respecto, Hernández et al. (2014) mencionan: “El propósito de estos diseños es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.154).

3.2. Población y muestra

Población

Ñaupas et al. (2018) define a la población como: “El total de las unidades de estudio que contienen las características requeridas, para ser consideradas como tales. Estas unidades pueden ser personas, objetos, hechos o fenómenos, que presentan las características requeridas para la investigación” (p.334).

La población está conformada por 108 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa - 2021 de las siguientes áreas: administración y finanzas, logística y control patrimonial, contabilidad, tesorería, asesoría jurídica, planeamiento de presupuesto y modernización, recursos humanos, rentas, fiscalización y control, desarrollo urbano y control territorial, desarrollo humano y social, seguridad ciudadana, servicios a la ciudad y gestión ambiental de la municipalidad.

Tabla 1*Población de colaboradores de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa*

Áreas	Número de colaboradores	%
Administración y finanzas	5	4.63
Logística y control patrimonial	8	7.41
Contabilidad	4	3.70
Tesorería	4	3.70
Asesoría jurídica	2	1.85
Planeamiento de presupuesto y modernización	2	9.26
Recursos humanos	4	3.70
Rentas	10	9.26
Fiscalización y control	20	18.52
Desarrollo urbano y control territorial	10	9.26
Desarrollo humano y social	5	4.63
Seguridad ciudadana	29	19.45
Servicios a la ciudad y gestión ambiental	5	4.63
Total	108	100.00

Muestra

Hernández y Mendoza (2018) refieren que la muestra es aquel grupo derivado y representativo de la población, sobre la cual se recogen los datos necesarios para la investigación. Las investigaciones consideran muestra cuando no es posible trabajar con todos los elementos que conforman la población.

En el caso de la investigación no se considera una muestra, es decir, los investigadores decidieron trabajar con todos los colaboradores que conforman la población, las razones son las siguientes, los investigadores tienen acceso a todos los colaboradores, porque teóricamente mientras la muestra sea más cerca a la población más exactos serán los resultados y porque todos los colaboradores fueron informados y decidieron participar voluntariamente en la investigación.

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021.

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre el aprendizaje organizativo y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021.

Existe relación significativa entre el conocimiento organizativo y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021.

Existe relación significativa entre la organización del aprendizaje y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021.

3.4. Variables-Operacionalización

Definición conceptual de la gestión del conocimiento

Bueno (2014) indica que la gestión del conocimiento es un potenciador del factor humano de las organizaciones, a fin de enfocarlos para lograr los objetivos previstos en la organización. Esto adquiere relevancia teniendo en cuenta el recurso humano como el agente más importante de cada organización y, en consecuencia, hay que mantenerlo actualizado, acorde con las nuevas tendencias y el avance tecnológico.

Definición operacional de la gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento fue medida en función de sus tres dimensiones como el aprendizaje organizativo, conocimiento organizativo y organización del aprendizaje, asimismo, se tomó 8 indicadores que fueron expresados en ítem que forman parte del instrumento para conocer de cerca de la realidad de los colaboradores de la municipalidad

Tabla 2

Cuadro de operacionalización de la variable gestión del conocimiento

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Aprendizaje organizativo	- Adquisición de información	1 al 6		
	- Diseminación de información			
Conocimiento organizativo	- Interpretación compartida	7 al 11	1. Nunca	Alto
	- Almacenaje del conocimiento		2. Casi nunca	[65 - 85)
	- Transferencia del conocimiento		3. Algunas veces	Medio
	- Sistemas de aprendizaje		4. Casi siempre	[34 - 65)
Organización del aprendizaje	- Trabajo en equipo	12 al 17	5. Siempre	Bajo
	- Compromiso de aprendizaje.			[15 - 34)

Definición conceptual de la efectividad organizacional

Katz y Kahn (1981) definen a la efectividad organizacional como el grado en que aumentan todas las formas de recuperación energética de la organización, lo cual queda determinado por una combinación de la eficiencia de la organización como sistema y su éxito en obtener, en condiciones ventajosas, los recursos que necesita.

Definición operacional de la efectividad organizacional

La efectividad organizacional fue medida en función de tres dimensiones de procesos internos, recursos y metas organizacionales, asimismo, se tomó 10 indicadores que fueron expresados en ítem que forman parte del instrumento para de cerca de la realidad de los colaboradores de la Municipalidad de Punta Hermosa.

Tabla 3*Cuadro de operacionalización de la variable efectividad organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Procesos internos	- Planificación	1 al 8	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Alto [72 - 100) Medio [37 - 72) Bajo [22 - 37)
	- Organización			
	- Dirección			
	- Control			
Recursos Organizacionales	- Procesos	9 al 14	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Alto [72 - 100) Medio [37 - 72) Bajo [22 - 37)
	- Recursos			
	- Desempeño			
Metas organizacionales	- Objetivos	15 al 20	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Alto [72 - 100) Medio [37 - 72) Bajo [22 - 37)
	- Misión y visión			
	- Satisfacción			

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Método

La investigación se desarrolló con el método hipotético deductivo porque permite probar la hipótesis a través de la observación, el planteo del problema y la comprobación de la hipótesis formulada.

Ríos (2017) menciona: “En este método, las hipótesis son puntos de partida para nuevas deducciones, se parte de una hipótesis inferida de principios, leyes o sugerida por los datos empíricos, y aplicando las reglas de deducción y sometiendo a verificación empírica” (p. 12).

Técnica

La técnica de investigación para recolección de datos fue la encuesta, la cual se consideró como un proceso ordenado de recolección de información mediante la respuesta de un grupo predeterminado de preguntas a la muestra de estudio. Al respecto, Ñaupas, et al. (2018) menciona: “La encuesta consiste en formular un

conjunto sistemático de preguntas que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis de trabajo” (p. 211).

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

El recojo de datos de la muestra requiere de la implementación y adecuación de los instrumentos que permitan tal objetivo. En tal sentido, se elaboraron dos cuestionarios en base a las dimensiones y los indicadores con el fin que cada ítem mida las dimensiones de cada variable. Asimismo, es importante mencionar que dichos cuestionarios pasaron por procesos de validación de contenido y consistencia interna.

Instrumento I. Cuestionario de la gestión del conocimiento

Nombre	: Cuestionario de gestión del conocimiento
Autor	: Alex Lázaro Cabanillas y Olga Meza García
Procedencia	: Perú.
Administración	: Individual y colectiva.
Duración	: Sin límite de tiempo.
Aplicación	: Colaboradores de la municipalidad de Punta Hermosa
Materiales	: Formulario de Google.

Descripción

El presente cuestionario sirve para medir las tres dimensiones de gestión del conocimiento de una organización como son el aprendizaje organizativo, conocimiento organizativo y organización del aprendizaje. El instrumento contiene en total 17 ítems, considerando 6 ítems para la dimensión aprendizaje organizativo, 5 ítems para la dimensión conocimiento organizativo y 6 ítems para la dimensión de organización del aprendizaje. Para la escala de valoración se utilizó la escala de Likert

con 5 alternativas referidas a la conformidad de la gestión del conocimiento, siendo el puntaje máximo 85.

Normas de aplicación

La aplicación del instrumento se aplicó de manera presencial y vía correo electrónico, en la cual cada colaborador tuvo 5 alternativas posibles de respuesta, indicándoles que las repuestas tienen una categoría de confidencialidad. Para ello, se tuvo los siguientes criterios: nunca (1) casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5)

Normas de calificación

Para analizar los resultados, la primera acción es sumar por dimensiones mediante sus puntuaciones parciales, posteriormente se realizó la suma del total de ítems del cuestionario, finalmente se ubica en una tabla de puntuaciones para determinar el nivel de la gestión del conocimiento y sus dimensiones.

Instrumento II. Cuestionario de efectividad organizacional

Nombre	: Cuestionario de efectividad organizacional
Autor	: Alex Lázaro Cabanillas y Olga Meza García
Procedencia	: Perú.
Administración	: Individual y colectiva.
Duración	: Sin límite de tiempo.
Aplicación	: Colaboradores de la municipalidad de Punta Hermosa
Materiales	: Formulario de Google.

Descripción

El presente cuestionario sirve para medir las tres dimensiones de efectividad organizacional de una organización como son los procesos internos, los recursos y las metas organizacionales. El instrumento contiene en total 20 ítems, considerando

8 ítems para la dimensión procesos internos, 6 ítems para la dimensión de recursos organizacionales y 6 ítems para la dimensión de metas organizacionales. Para la escala de valoración se utilizó la escala de Likert con 5 alternativas referidas a la conformidad de la efectividad organización, siendo el puntaje máximo 100.

Normas de aplicación

La aplicación del instrumento se aplicó de manera presencial y vía correo electrónico, en la cual cada colaborador tuvo 5 alternativas posibles de respuesta, indicándoles que las repuestas tienen una categoría de confidencialidad. Para ello, se tuvo los siguientes criterios: nunca (1) casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5)

Normas de calificación

Para analizar los resultados, la primera acción es sumar por dimensiones mediante sus puntuaciones parciales, posteriormente se realiza la suma del total de ítems del cuestionario, finalmente se ubica en una tabla para determinar el nivel de la efectividad organizacional y sus dimensiones.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de datos

La organización de los datos se desarrolló con una base de datos en el programa SPSS para realizar el análisis estadístico descriptivo e inferencial de las variables de estudio, lo cual permitió arribar a las conclusiones de la investigación.

Luego de obtener la base de datos se confirmó el cumplimiento del análisis descriptivo como máximos, mínimos, rangos, media y desviación estándar.

Una vez obtenidos que se confirmó el cumplimiento de la base de datos se realizó el análisis de confiabilidad de los cuestionarios que garantice resultados exactos para la prueba de hipótesis, esta prueba se desarrolló con el estadístico alfa ce Cronbach.

Tabla 4*Escala de alfa de Cronbach*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Bajo

Nota: Ñaupas et al., 2018, p. 217.

Posteriormente se desarrolló los análisis descriptivos de las variables y las dimensiones, expresándose en tablas y gráficos estadísticos que permitieron analizar los problemas que aquejan a la municipalidad respecto a las variables de estudio.

Luego se desarrolló la prueba de normalidad que permitió determinar la prueba correcta para la comprobación de la hipótesis, este analizar se realizó con la prueba de Kolmogorov Smirnov, puesto que la muestra es mayor a 50 unidades.

Finalmente, se desarrolló la prueba de comprobación de las hipótesis, que permitieron dar cumplimiento a los objetivos planteado en la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de gestión del conocimiento

La validez del cuestionario de gestión del conocimiento se desarrolló mediante la aplicación del criterio de jueces internos designados por la Universidad Autónoma del Perú, estos jueces valoraron los ítems y ofrecieron alternativas de mejoras que una vez subsanados indicaron que son aptos para su aplicación a la muestra.

Tabla 5

Resultados de validación del cuestionario de gestión del conocimiento

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Dra. Patricia Yllescas Rodríguez	Aplicable
Mag. Carlos Tassara Salviati	Aplicable

Validez del instrumento de efectividad organizacional

El cuestionario de efectividad organizacional pasó por una prueba de validez de contenido mediante el criterio de jueces internos propuestos por la universidad, estos jueces valoraron la pertinencia de los ítems y sus indicadores, asimismo, estos jueces determinaron que los ítems debieron mejorarse y una vez levantados las observaciones realizadas indicaron que son aplicables para el recojo de datos.

Tabla 6

Resultados de validación del cuestionario de efectividad organizacional.

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Dra. Patricia Yllescas Rodríguez	Aplicable
Mag. Carlos Tassara Salviati	Aplicable

De acuerdo con los resultados de las tablas 5 y 6, se demuestra que los cuestionarios propuestos miden lo que realmente indican que miden.

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de gestión del conocimiento.

El análisis de confiabilidad del cuestionario de gestión del conocimiento se realizó mediante la aplicación del estadígrafo alfa de Cronbach, puesto que es el adecuado para valorar la consistencia interna de cuestionarios que tienen como valoración una escala de Likert de cinco alternativas.

Tabla 7

Análisis de fiabilidad del instrumento de gestión del conocimiento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	17

Según los resultados observados en la tabla 7, se indica un coeficiente de consistencia interna mediante el alfa de Cronbach de 0.898 lo que evidencia que el cuestionario de gestión del conocimiento presenta un nivel de confiabilidad muy alto siendo un cuestionario adecuado para su aplicación en las unidades de análisis considerada en el estudio.

Tabla 8

Resultados de fiabilidad de las dimensiones de la variable gestión del conocimiento

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Aprendizaje Organizativo	0.794	6
Conocimiento Organizativo	0.815	5
Organización del aprendizaje	0.701	6

En la tabla 8, se observa los resultados del estadístico alfa de Cronbach respecto a las dimensiones que considera el cuestionario de gestión del conocimiento, los resultados de consistencia interna de sus dimensiones son: aprendizaje organizativo (0.794), conocimiento organizativo (0.815) y organización del aprendizaje (0.701) demostrando que presentan una alta confiabilidad.

Fiabilidad del instrumento de efectividad organizacional.

El análisis de confiabilidad del cuestionario de efectividad organizacional se realizó mediante la aplicación del estadígrafo alfa de Cronbach, puesto que es el adecuado para valorar la consistencia interna de cuestionarios que tienen como valoración una escala de Likert de cinco alternativas.

Tabla 9

Análisis de fiabilidad del instrumento de variable efectividad organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	20

Según los resultados observados en la tabla 8, se indica un coeficiente de consistencia interna mediante el alfa de Cronbach de 0.965 lo que evidencia que el cuestionario de efectividad organizacional presenta un nivel de confiabilidad muy alto siendo un cuestionario adecuado para su aplicación en las unidades de análisis considerada en el estudio.

Tabla 10

Resultados de fiabilidad de las dimensiones de la variable efectividad organizacional

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Procesos internos	0.909	8
Recursos organizacionales	0.913	6
Metas Organizacionales	0.905	6

En la tabla 10, se observa los resultados del estadístico alfa de Cronbach respecto a las dimensiones de que considera el cuestionario de efectividad organizacional, los resultados de consistencia interna de sus dimensiones son: procesos internos (0.909), recursos organizacionales (0.913) y metas organizacionales (0.905), estos resultados demuestran que los factores considerados tienen un nivel de consistencia interna alto.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable gestión del conocimiento

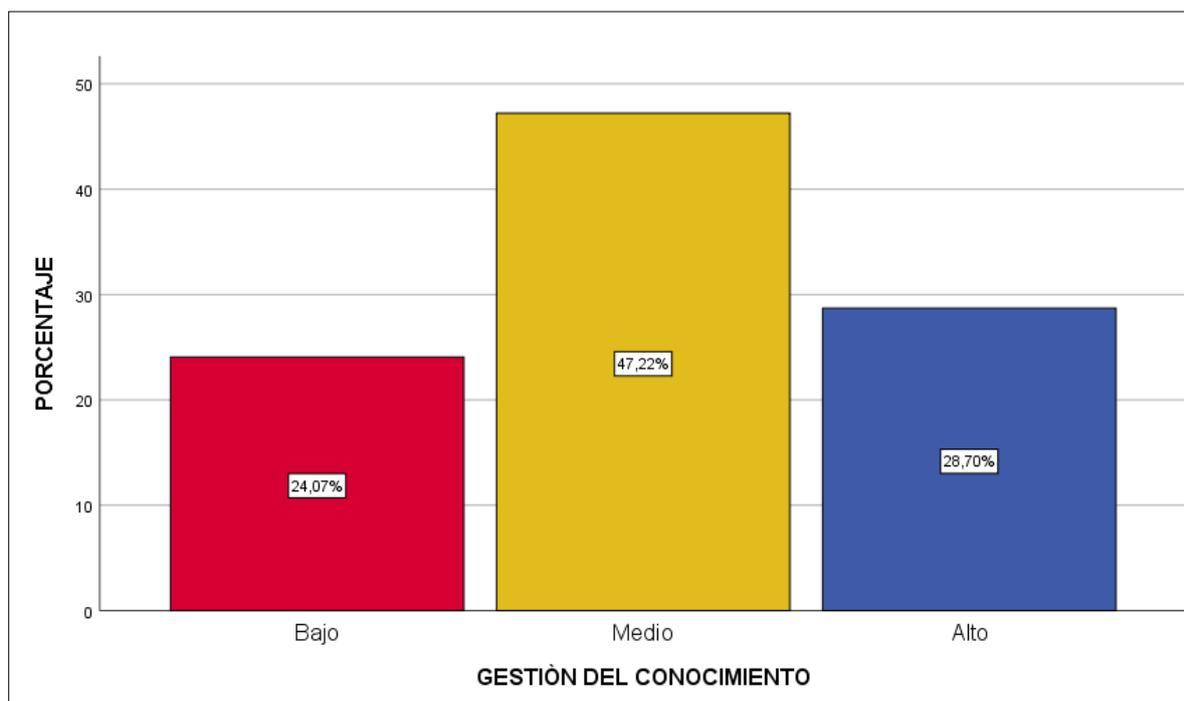
Tabla 11

Análisis descriptivo de la variable gestión del conocimiento

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	26	24,1
Medio	51	47,2
Alto	31	28,7
Total	108	100,0

Figura 1

Análisis descriptivo de la variable gestión del conocimiento



En la tabla 11 y figura 1, se observa que 51 colaboradores que representan el 47.22%, manifiestan que la gestión del conocimiento se desarrolla en un nivel medio, mientras que 31 colaboradores que representan el 28.70% consideran que la gestión del conocimiento es alta y finalmente 26 colaboradores que representan el 24.07% consideran que la gestión del conocimiento es baja. Por el resultado obtenido en la tabla y gráfico se deja como evidencia que existe un problema dentro de la

organización, debido a que tiene un bajo control de la gestión del conocimiento para lograr desarrollar de los colaboradores sus capacidades, destrezas y lograr una ventaja competitiva.

Resultados descriptivos de la variable efectividad organizacional

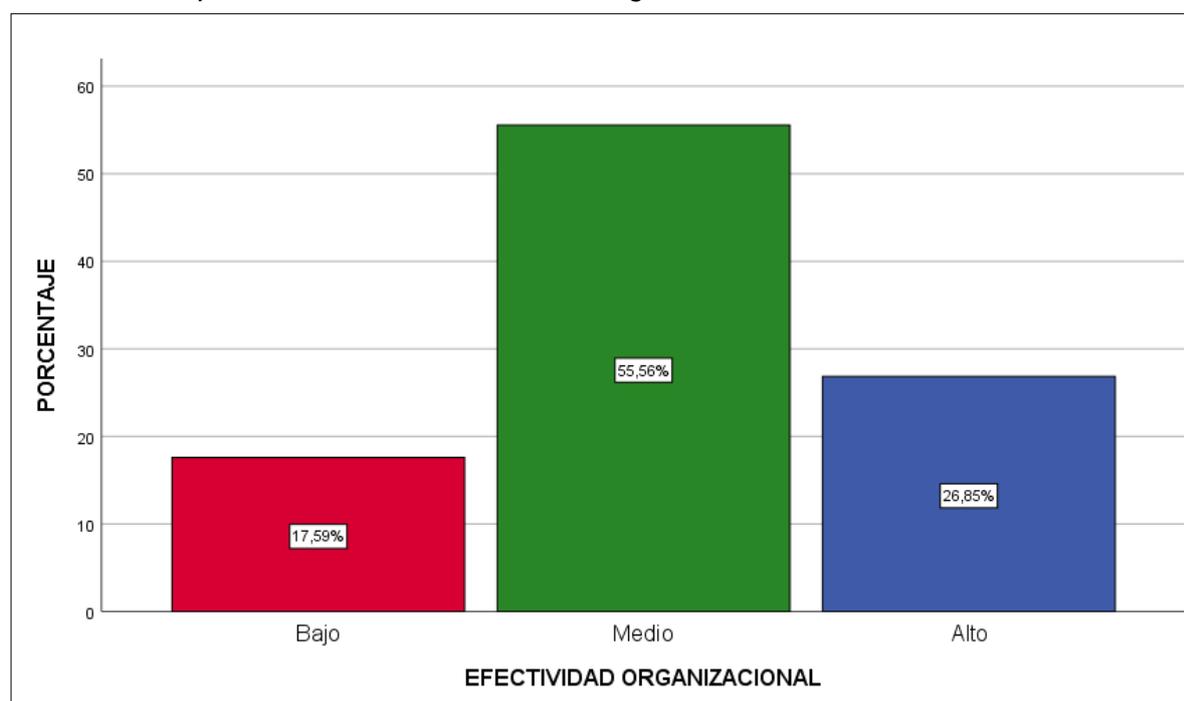
Tabla 12

Análisis descriptivo de la variable efectividad organizacional.

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	19	17,6
Medio	60	55,6
Alto	29	26,9
Total	108	100,0

Figura 2

Análisis descriptivo de la variable efectividad organizacional



En la tabla 12 y figura 2, se observa que 60 colaboradores, que representan el 55,56%, consideran a la efectividad organizacional en un nivel medio, mientras que 29 colaboradores que representan el 26,85% lo consideran en un nivel bueno y 19 colaboradores, que representan el 17,59% lo consideran en un nivel malo la

efectividad organizacional. Por el resultado obtenido en la tabla y gráfico se deja como evidencia que existe un problema dentro de la organización, debido a que la empresa no cuenta con una alta efectividad organizacional debido a que no hay una interacción correcta de los procesos, estructura, cultura y capital humano.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de la gestión del conocimiento

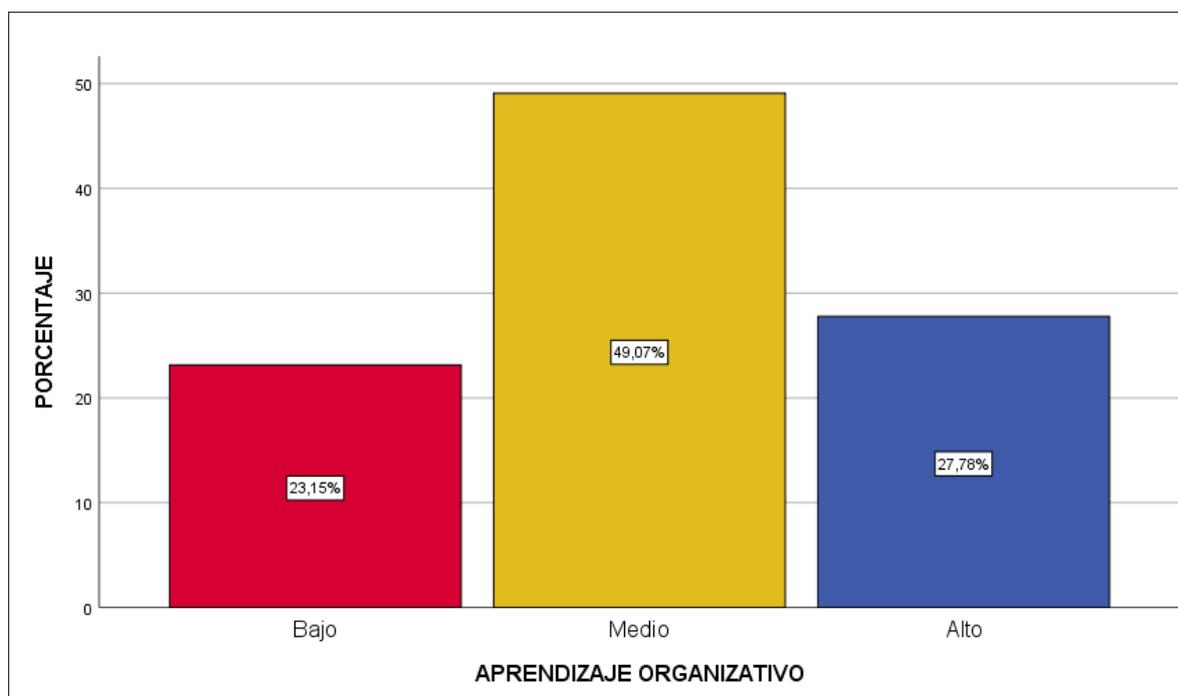
Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión aprendizaje organizativo

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	25	23,1
Medio	53	49,1
Alto	30	27,8
Total	108	100,0

Figura 3

Análisis descriptivo de la dimensión aprendizaje organizativo



En la tabla 13 y figura 3, se observa que 53 colaboradores que representan el 49.07 %, consideran al aprendizaje organizativo en un nivel medio, mientras que 30

colaboradores que representan el 27,78% lo consideran en un nivel alto y 25 colaboradores que representan el 23,15% lo consideran en un nivel bajo. Por el resultado obtenido en la tabla y gráfico se evidencia la existencia de un problema, debido a que la municipalidad no utiliza los procesos adecuados para el aprendizaje organizativo y así lograr una buena disseminación de la información, interpretarla y compartirla entre colaboradores.

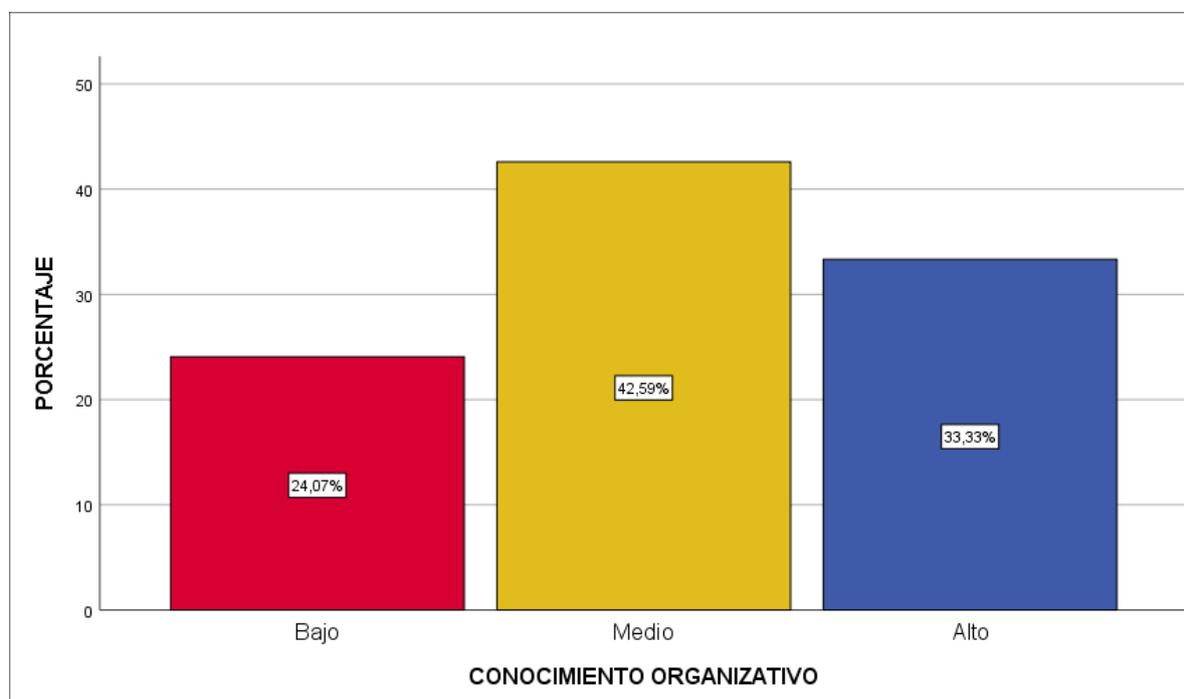
Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión conocimiento organizativo

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	26	24,1
Medio	46	42,6
Alto	36	33,3
Total	108	100,0

Figura 4

Análisis descriptivo de la dimensión conocimiento organizativo



En la tabla 14 y figura 4, se observa que 46 colaboradores que representan el 42,59 %, consideran al conocimiento organizativo en un nivel medio, mientras que 36

colaboradores que representan el 33,33 % lo consideran en un nivel alto y 26 colaboradores que representan el 24,07 % lo consideran en un nivel bajo. Por el resultado obtenido en la tabla y grafico se pudo evidenciar la existencia de un problema, debido a que la empresa no emplea procesos que le permiten almacenar y transferir información dentro de la organización para que los colaboradores puedan desarrollar sus capacidades intelectuales.

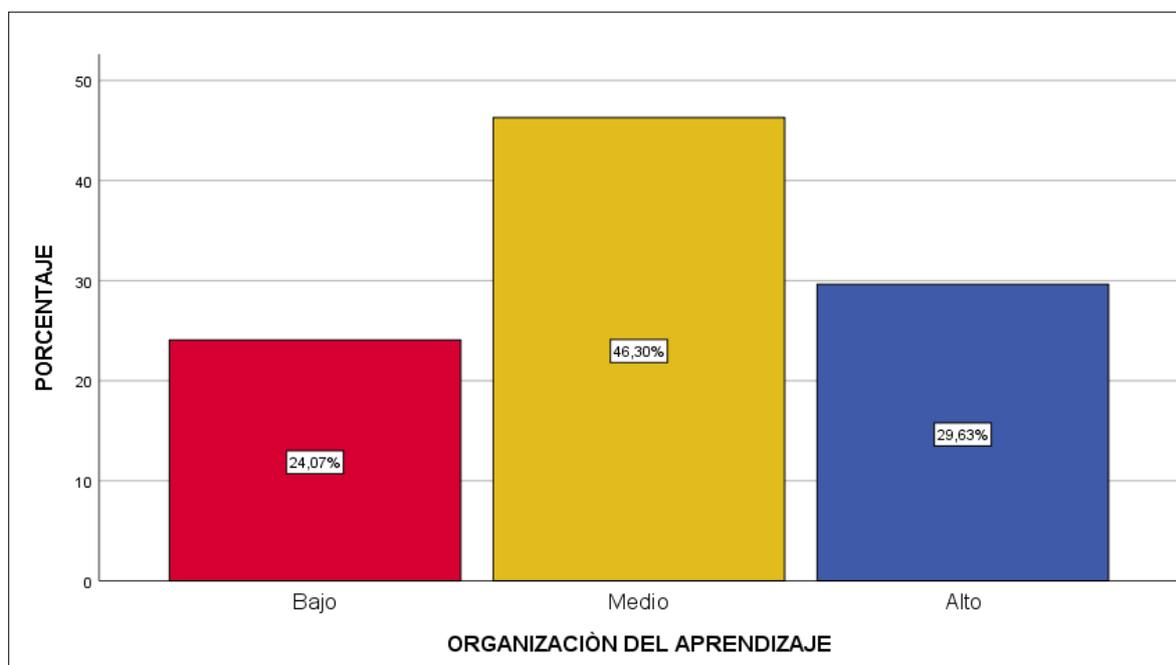
Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión organización del aprendizaje

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	26	24,1
Medio	50	46,3
Alto	32	29,6
Total	108	100,0

Figura 5

Análisis descriptivo de la dimensión organización del aprendizaje



En la tabla 15 y figura 5, se observa que 50 colaboradores que representan el 46,30%, manifiestan que la organización del aprendizaje se desarrolla en un nivel medio, mientras que 32 colaboradores que representan el 29,6% consideran que la

organización del aprendizaje se desarrolla en un nivel alto y finalmente 26 colaboradores encuestados que representan el 24,10% consideran que la organización del aprendizaje se desarrolla en un nivel bajo. Por el resultado obtenido en la tabla y gráfico se deja como evidencia que existe un problema dentro de la organización, debido a la falta de mecanismos y/o recursos que contribuyen al buen desempeño de cada colaborador.

Resultados descriptivos de las dimensiones de la efectividad organizacional

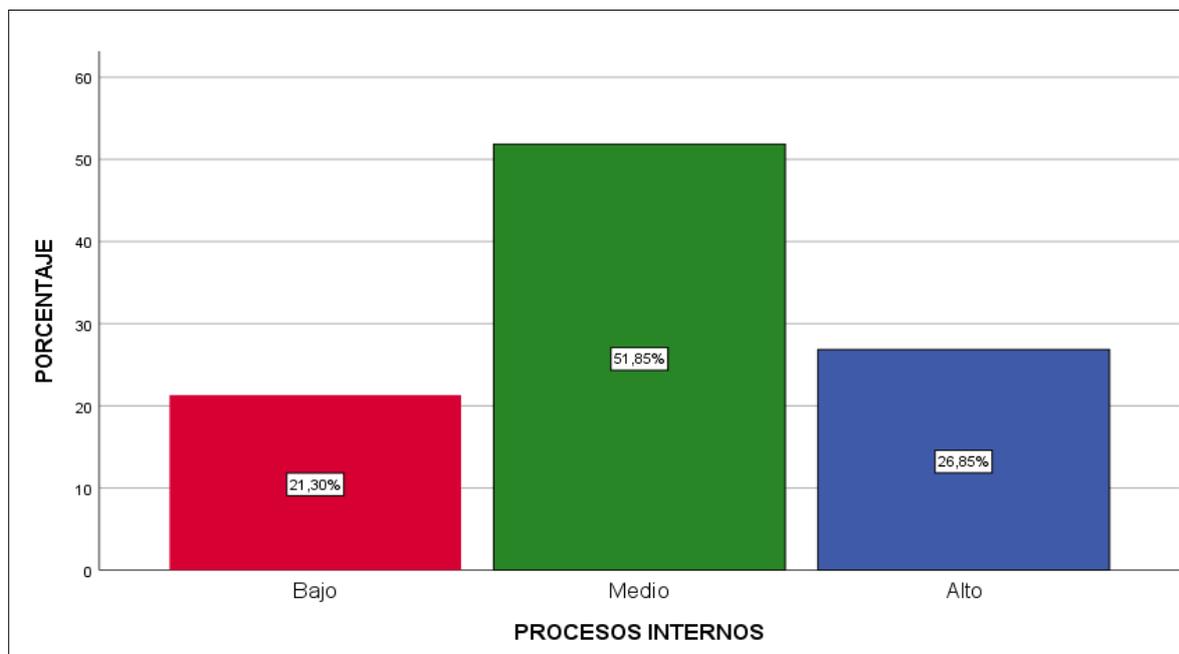
Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión procesos internos

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	23	21,30
Medio	56	51,9
Alto	29	26,9
Total	108	100,0

Figura 6

Análisis descriptivo de la dimensión procesos internos



En la tabla 16 y figura 6, se observa que 56 colaboradores que representan el 51,85%, manifiestan que los procesos internos se desarrollan en un nivel medio,

mientras que 29 colaboradores que representan el 26,85% consideran que los procesos internos se desarrollan en un nivel alto y finalmente 23 colaboradores que representan el 21,30% consideran que los procesos internos se desarrollan en un nivel bajo. Por el resultado obtenido en la tabla y gráfico se deja como evidencia que existe un problema dentro de la organización, debido a una planificación no adecuada por lo tanto sus procesos toman más tiempo que el establecido.

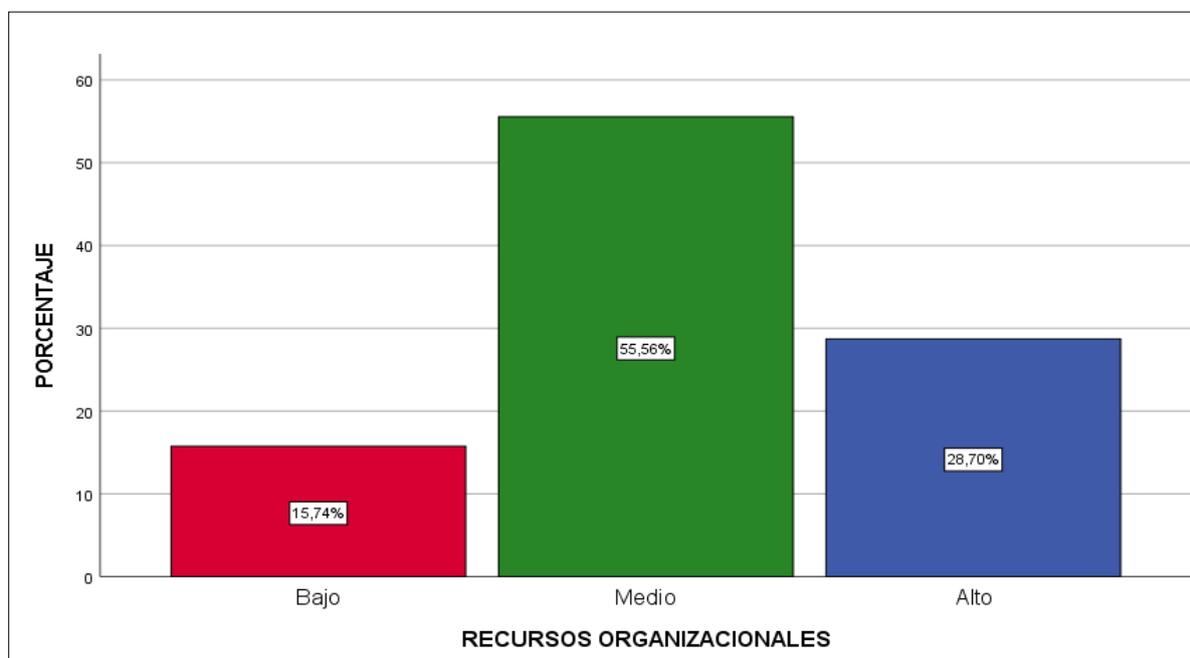
Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión recursos organizacionales

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	17	15,7
Medio	60	55,6
Alto	31	28,7
Total	108	100,0

Figura 7

Análisis descriptivo de la dimensión recursos organizacionales



En la tabla 17 y figura 7, se observa que 60 colaboradores que representan el 55,56%, manifiestan que los recursos organizacionales se desarrollan en un nivel medio, mientras que 31 colaboradores que representan el 28,7% consideran que los

recursos organizacionales se desarrollan en un nivel alto y finalmente 17 colaboradores que representan el 15,74% consideran que los recursos organizacionales se desarrollan en un nivel bajo. Por el resultado obtenido en la tabla y gráfico se deja como evidencia que existe un problema dentro de la organización, debido a no contar con recursos y gestores que mejoren los procesos de las organizaciones.

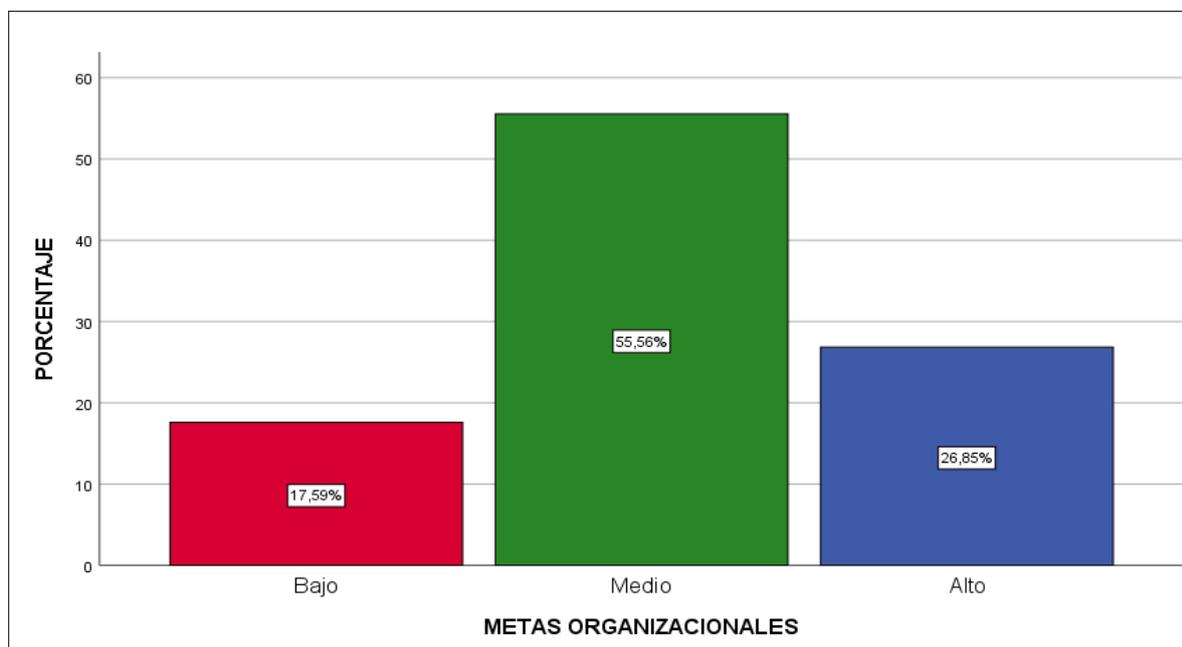
Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión metas organizacionales

	Colaboradores	Porcentaje
Bajo	19	17,6
Medio	60	55,6
Alto	29	26,9
Total	108	100,0

Figura 8

Análisis descriptivo de la dimensión metas organizacionales



En la tabla 18 y figura 8, se observa que 60 colaboradores que representan el 55,56%, manifiestan que las metas organizacionales se desarrollan en un nivel medio, mientras que 29 colaboradores que representan el 26,85% consideran que las metas

organizacionales se desarrollan en un nivel alto y finalmente 19 colaboradores encuestados que representan el 17,56% consideran que las metas organizacionales se desarrollan en un nivel bajo. Por el resultado obtenido en la tabla y gráfico se deja como evidencia que existe un problema dentro de la organización, la entidad no refleja ante los indicadores de gestión los objetivos y metas que plantean en su plan de gobierno.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

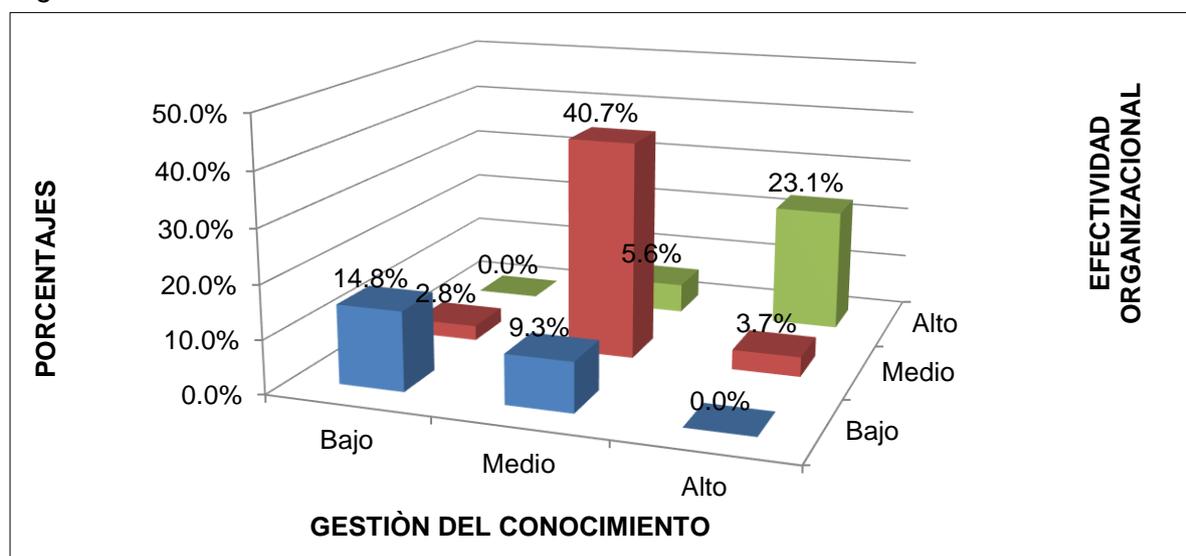
Tabla 19

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre variable gestión del conocimiento y efectividad organizacional

Gestión del conocimiento	Efectividad organizacional						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	16	14,8%	10	9,3%	0	0,0%	26	24,1%
Medio	3	2,8%	44	40,7%	4	3,7%	51	47,2%
Alto	0	0,0%	6	5,6%	25	23,1%	31	28,7%
Total	19	17,6%	60	55,6%	29	26,9%	108	100,0%

Figura 9

Análisis descriptivo de la relación entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional



Se puede observar en la tabla 19 y figura 9, los resultados que representa la descripción respecto a la relación de los puntajes de ambas variables. Se evidencia en los resultados que el 14.80% de los colaboradores consideran la relación entre la variable de la gestión del conocimiento y efectividad organizacional en un nivel bajo, el 40.70% de los colaboradores consideran que dicha relación de las variables a un nivel medio, mientras que 23.10% de los colaboradores consideran que la relación es a un nivel alta; esto muestra que existe relación positiva y directa entre las variable de la gestión del conocimiento y efectividad, esto quiere decir que a mejor gestión del conocimiento se tendrá un mayor nivel de efectividad organizacional, estos análisis se validan con la respectiva prueba de hipótesis.

4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H₀. La variable efectividad organizacional presenta una distribución normal.

H_a. La variable efectividad organizacional difiere de una distribución normal.

Tabla 20

Resultado de la prueba de normalidad de la variable efectividad organizacional

		Efectividad organizacional
N		108
Parámetros normales ^{a,b}	Media	81,78
	Desv. Desviación	13,134
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,127
	Positivo	,083
	Negativo	-,127
Estadístico de prueba		,127
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

La tabla 20 refleja los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov se observa que la distribución de los resultados de la variable efectividad

organizacional no se aproxima a una distribución normal (Sig.=0,000) este resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto, la prueba estadística adecuada para la prueba de hipótesis será de Rho de Spearman.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H₀. No existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021.

H_a. Existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021.

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

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

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

Tabla 21

Resultados de correlación entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional

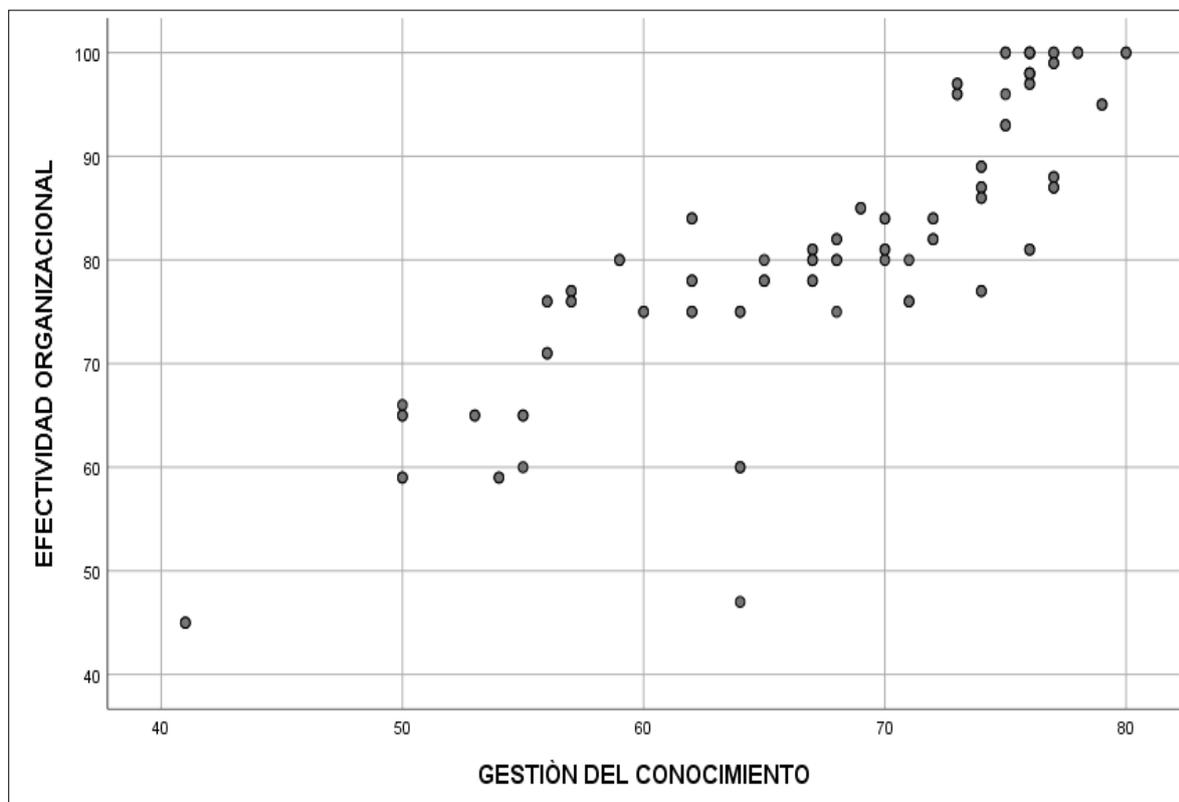
		Efectividad organizacional	
Rho de Spearman	Gestión del conocimiento	Coeficiente de correlación	,885**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	108

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

Los resultados de la tabla 21 indican la relación entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional, en ella se observa un nivel de significancia de 0,000 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se observa un grado de correlación Rho de Spearman de 0,885 lo que indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables según las consideraciones de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021.

Figura 10

Diagrama de dispersión entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional



En la figura 10 se observa los resultados del gráfico de dispersión entre las variables gestión del conocimiento y efectividad organizacional, en dicho gráfico se evidencia la existencia de una relación positiva directa entre las dos variables del estudio; es decir, a mayores puntajes en la variable gestión del conocimiento mayores serán los puntajes en la variable de efectividad organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021.

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀. No existe relación significativa entre el aprendizaje organizativo y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021.

H_a. Existe relación significativa entre el aprendizaje organizativo y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021.

Tabla 22

Resultados de correlación entre el aprendizaje organizativo la y efectividad organizacional

		Efectividad organizacional	
Rho de	Aprendizaje	Coeficiente de correlación	,806**
Spearman	organizativo	Sig. (bilateral)	,000
		N	108

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

Los resultados de la tabla 22 indican la relación entre el aprendizaje organizativo y la efectividad organizacional, en ella se observa un nivel de significancia de 0,000 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se observa un grado de correlación Rho de Spearman de 0,806 lo que indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión y la variable según las consideraciones de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀. No existe relación significativa entre el conocimiento organizativo y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021.

H_a. Existe relación significativa entre el conocimiento organizativo y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021.

Tabla 23

Resultados de correlación entre el conocimiento organizativo y la efectividad organizacional

		Efectividad organizacional	
Rho de	Conocimiento	Coeficiente de correlación	,791**
Spearman	organizativo	Sig. (bilateral)	,000
		N	108

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

Los resultados de la tabla 23 indican la relación entre el conocimiento organizativo y la efectividad organizacional, en ella se observa un nivel de

significancia de 0,000 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se observa un grado de correlación Rho de Spearman de 0,791 lo que indica que existe una correlación positiva fuerte entre la dimensión y la variable según las consideraciones de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀. No existe relación significativa entre la organización del aprendizaje y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021.

H_a. Existe relación significativa entre la organización del aprendizaje y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021.

Tabla 24

Resultados de correlación entre la organización del aprendizaje y la efectividad organizacional

		Efectividad organizacional	
Rho de Spearman	Organización del aprendizaje	Coeficiente de correlación	,685**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	108

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

Los resultados de la tabla 24 indican la relación entre la organización del aprendizaje y la efectividad organizacional, en ella se observa un nivel de significancia de 0,000 lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por otro lado, se observa un grado de correlación Rho de Spearman de 0,685 lo que indica que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión y la variable según las consideraciones de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

La investigación tiene como finalidad investigar el nivel de asociación que presentan las variables gestión del conocimiento y la efectividad organizacional. Por otro lado, el recojo de datos demandó de la construcción y aplicación de dos instrumentos de recolección de datos que previamente pasaron por procesos de validación de contenido con el criterio de validez por parte de jueces expertos, así como un proceso de análisis de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach. Respecto al cuestionario de gestión del conocimiento se obtuvo un resultado de alfa de Cronbach de 0,898 mientras que el cuestionario de efectividad organizacional se consiguió un alfa de Cronbach de 0,965, demostrando de esa manera un alto nivel de confiabilidad para la recolección de los datos.

Los resultados obtenidos en la comprobación de la hipótesis general demuestran que la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional de la Municipalidad distrital de Punta Hermosa - 2021 se relacionan a un nivel muy fuerte ($\rho=0.885$, $\text{Sig.}=0.000$). Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Valverde (2019) en su tesis: *Gestión del conocimiento y cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay –2018*, donde se demostró que las variables gestión del conocimiento y cultura organizacional tienden a relacionarse de manera positiva perfecta demostrado mediante un resultado estadístico Rho de Spearman de 0,944 con un nivel de significancia menor a 0,005. Estos resultados permiten comprobar lo que indican los teóricos consultados en la investigación, pues estos afirman que la gestión del conocimiento permite gestionar las habilidades y conocimientos de los colaboradores aprendidos dentro de la organización como producto de su formación y preparación laboral; en ese sentido, gestionar correctamente el conocimiento de los colaboradores permite a las organizaciones ser

mas eficientes o efectivas puesto que el conocimiento en los colaboradores permite la supervivencia de la organización.

El resultado de la comprobación de la hipótesis específica 1 demuestra que el aprendizaje organizativo y la efectividad organizacional de la Municipalidad distrital de Punta Hermosa - 2021 se relacionan a un nivel muy fuerte ($\rho=0.806$, $\text{Sig.}=0.000$). Estos análisis fueron contrastados con el resultado brindados por Mauri y Quinto (2017) en sus tesis *Gestión del conocimiento y la toma de decisiones del personal directivo en la Municipalidad Provincial de Angaraés, año- 2017*, en donde se demostró que el aprendizaje organizativo de la gestión del conocimiento se relaciona de manera baja con la efectividad organizacional ($r=0.449$; $\text{Sig.}=0.000$). Estos resultados permiten verificar lo que mencionan los teóricos consultados en el estudio, pues éstos indican que para lograr un mejor nivel de desempeño de los colaboradores que permita a la empresa ser más efectivo se necesita que organicen sus aprendizajes adquiridos como parte de las políticas de desarrollo de los colaboradores que tienen las empresas. La gestión del conocimiento permite que las habilidades, conocimientos y capacidades sean aplicables a cualquier dominio de contenido intelectual, que permita actualizar los contenidos, que contenga estrategias genéricas de enseñanza y que se adapten al comportamiento de cada colaborador a través de un proceso dinámico y continuo de adquisición e integración de conocimiento, habilidades y actitudes para el desarrollo de recursos hacia la mejora de estos aspectos para generar una ventaja competitiva

El resultado de la comprobación de la hipótesis específica 2 demuestra que el conocimiento organizativo y la efectividad organizacional de la Municipalidad distrital de Punta Hermosa - 2021 se relacionan a un nivel fuerte ($\rho=0.791$, $\text{Sig.}=0.000$). Estos análisis fueron contrastados con los resultados de Vicencio (2017) en su tesis

Gestión del conocimiento y los trámites administrativos en la Municipalidad distrital de Marangani, Sicuani, Cusco – 2017, donde se demostró que el conocimiento organizativo y la efectividad de la organización presenta una correlación positiva alta ($r=0.752$; $\text{Sig.}=0.000$), asimismo, el 54,3% de los trabajadores indican que es favorable el uso de la tecnología para almacenar información, como también la utilidad de la base de datos de conocimientos previos, cuyos actualizaciones se dan constantemente, además se ve que estos trabajadores mantienen un compromiso ante nuevas necesidades en la municipalidad. En ese sentido, se verifica que para lograr un mejor conocimiento organizativo es necesario contar con el uso de la tecnología para almacenar la información, como también la utilidad de una base de datos cuyas actualizaciones se deben dar constantemente para la respectiva transferencia de la información en todas las áreas, también mediante foros que les permitan compartir experiencias para generar nuevos conocimientos entre los colaboradores y que permitan tener un mejor desempeño laboral, cumpliendo así con los objetivos de la entidad municipal.

El resultado de la comprobación de la hipótesis específica 3 demuestra que la organización del aprendizaje y la efectividad organizacional de la Municipalidad distrital de Punta Hermosa - 2021 se relacionan a un nivel considerable ($\rho=0.685$, $\text{Sig.}=0.000$). Estos análisis fueron contrastados con los resultados de Veliz (2017) en su tesis *Gestión del conocimiento y desempeño laboral según el personal de la secretaría de gestión pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, Lima - 2016*, donde se concluyó que la organización de los aprendizajes se relaciona de manera alta y significativa con el desempeño laboral ($r=0.892$; $\text{Sig.}=0.000$). Por otro lado, los trabajadores indican que es favorable que la organización aliente a los empleados a aprender cosas nuevas al proporcionarlas las herramientas necesarias. En ese

sentido, los autores indican que el desarrollo eficiente de los colaboradores necesita de una organización que les proporcione las herramientas adecuadas para sus labores, además de impulsar a los colaboradores a aprender cosas nuevas y así aplicarlas en sus labores diarias, mediante mecanismos de mejoras en los procesos de adquirir, construir nuevos conocimientos, para así desarrollar las competencias en los colaboradores de la organización.

5.2. Conclusiones

En relación con la conclusión general, se concluye que existe un grado de correlación positiva muy fuerte ($\rho=0.885$; $\text{Sig.}=0.000$) entre la gestión del conocimiento y efectividad organizacional en la municipalidad distrital de Punta Hermosa, 2021; es decir, en la medida que se mejore los procesos de gestión del conocimiento mejora la efectividad organizacional de la municipalidad. Por otro lado, la gestión del conocimiento en la entidad pública mencionada cuenta con un mecanismo de gestión del conocimiento que logra enlazar sus procedimientos que conlleva el desarrollo de sus labores con efectividad.

En relación con la conclusión específica 1, se concluye que existe un grado de correlación positiva muy fuerte ($\rho=0,806$; $\text{Sig.}=0.000$) entre el aprendizaje organizativo y efectividad organizacional en la Municipalidad distrital de Punta Hermosa, 2021; es decir, en la medida que se gestione adecuadamente el aprendizaje organizativo, mejora los niveles de efectividad de la municipalidad. Por otro lado, un buen aprendizaje en la organización obtenidos por medio de recursos materiales, tecnológicos hacen que se simplifique las actividades cotidianas para una buena producción laboral, brindando información relevante a nuestros colaboradores sobre los procesos y pasos de sus labores reflejaría con el cumplimiento de la organización.

En relación con la conclusión específica 2, se concluye que existe un grado de correlación positiva fuerte ($\rho=0.791$; $\text{Sig.}=0.000$) entre el conocimiento organizativo y efectividad organizacional en la Municipalidad distrital de Punta Hermosa, 2021; es decir, en la medida que se organicen adecuadamente los procesos de la gestión del conocimiento, mejora los niveles de efectividad de la municipalidad. Por otro lado, un buen manejo en los recursos humanos utilizando los filtros adecuados para la selección y contratación del personal, propicia que la municipalidad cuenta con el personal indicado con los conocimientos y experiencia para la mejora continua de la organización.

En relación con la conclusión específica 3, se concluye que existe un grado de correlación positiva considerable ($\rho=0.685$; $\text{Sig.}=0.000$) entre la organización de los aprendizajes y efectividad organizacional en la Municipalidad distrital de Punta Hermosa, 2021; es decir, en la medida que se organice adecuadamente los aprendizajes mejora la efectividad organizacional de la municipalidad. Por otro lado, los canales y sistemas ejecutados dentro de la organización ayudan a obtener procesos sin error, por lo tanto, conlleva a reducir costos en recursos materiales, recursos humanos, recursos tecnológicos, de esta forma no existen los cuellos de botella, por lo contrario, acelera sus procesos.

5.3. Recomendaciones

Respecto a la conclusión general que determina la relación muy fuerte entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, se recomienda aplicar planes de capacitación que le permita sistematizar el conocimiento para que su desenvolvimiento sea más fácil y oportuna y que permita tener una organización más efectiva. Para ello, los gerentes deben desarrollar un diseño organizativo que permita la creación de nuevos conocimientos,

el intercambio de conocimientos y la transferencia a través de límites funcionales. Al mismo tiempo, el conocimiento debe ser examinado con frecuencia para detectar errores.

Respecto a la conclusión específica 1 que determina la relación muy fuerte entre el aprendizaje organizativo y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, se recomienda realizar dinámicas diferentes de trabajo y brindar las herramientas necesarias para que el personal pueda desarrollar sus actividades sin ningún inconveniente que le permite a la municipalidad ser más efectiva en el desarrollo de los servicios que brinda. Para ello, los gerentes deben ajustar periódicamente la información de las directivas donde se acude para realizar las consultas correspondientes de alguna problemática que exista en la entidad.

Respecto a la conclusión específica 2 que determina la relación fuerte entre el conocimiento organizativo y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, se recomienda a los gerentes y subgerentes de la organización realizar continuamente la retroalimentación de sus actividades que le va a permitir trabajar de manera eficiente y eficaz para el cumplimiento de las metas haciendo que la municipalidad sea una organización efectiva. Para ello los gerentes deben programar reuniones de manera frecuente con sus equipos de trabajo con el objetivo de determinar los cuellos de botellas en sus actividades y así dar las respectivas soluciones.

Respecto a la conclusión específica 3 que determina la relación considerable entre la organización del aprendizaje y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, se recomienda a los gerentes y subgerentes delegar funciones a los analistas, técnicos, asistentes, secretarías y practicantes (equipos de trabajo) donde cada colaborador debe de tener una

determinada tarea, es fundamental y necesario evaluar el nivel y capacidad que cuenta cada colaborador en la organización para que los servicios que brinda la municipalidad sea efectiva. Para ello, los gerentes y subgerentes deben realizar exámenes frecuentemente de nivel específico para medir el conocimiento del colaborador y designar de forma apropiada las actividades.

REFERENCIAS

- Bueno, E. (2014). *Organización de empresas*. Grao.
- Cervera, F. (2011). *La percepción de la efectividad organizacional*. Universidad Autónoma de Querétaro.
- Cruz, A. y Córdova, N. (2021). Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en municipalidades de la provincia de San Martín, Perú. *Revista gobierno y gestión pública*, 9(1), 43 - 56. <https://doi.org/10.24265/iggp.2022.v9n1.02>
- Drucker, P. (2007). *Gestión de la organización sin fines de lucro: Prácticas y principios*. Harper Collins.
- Fresno, C. (2018). *¿Qué es la gestión del conocimiento?* El Cid.
- Garay, S. (2016). *Liderazgo y logros en las organizaciones de Chile*. Cuneta.
- García, P. (2017). *El papel del capital social en la gestión del conocimiento en la universidad* [Tesis doctoral, Universidad de las Palmas de Gran Canaria]. Repositorio Institucional ULPGC. <https://accedacris.ulpgc.es/handle/10553/41737>
- García, J. (2019). *Gestión del conocimiento y eficiencia en proyectos. Caso empresa Robuspack*. [Tesis de maestría, Ciateq México]. Repositorio Institucional Ciateq. <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/302/1/GarciaArzateJosue%20MDGPI%202019.pdf>
- Hernández, V. (2016). *La gestión del conocimiento en las organizaciones*. Alfaomega.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de investigación* (5ª ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7ª ed.). McGraw-Hill.
- Katz, D. y Kahn, R. (1981). *Psicología social de las organizaciones*. (2ª ed.). Trillas.

- Mauri, V. y Quinto, R. (2017). *Gestión del Conocimiento y la Toma de Decisiones del personal directivo en la municipalidad provincial de Angaraés, año - 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio Institucional UNH. <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3133>
- More, M. (2018) *Gestión del conocimiento y cultura organizacional en la subgerencia de gestión del riesgo de desastres GORE Ica 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17410?show=full>
- Moscoso, I y Macas. A. (2019). *Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Papayal, Tumbes - 2018* [Tesis de pregrado, Universidad de Tumbes]. Repositorio Institucional Utumbes. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/unitumbes/1072/tesis%20%20moscoso%20y%20macas.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1999). *La organización creadora de conocimiento. Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. Oxford University
- Núñez, J. (2010). *Conocimiento académico y sociedad: Ensayos sobre política universitaria de investigación y posgrado*. UH.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.
- Otero, M. y Pastor, A. (2017). *Desarrollo de un modelo de gestión del conocimiento para la dirección de proyectos complejos*. Universidad de Cádiz.
- Pinzón, J. (2017). *Modelo de gestión de conocimiento semántico aplicado a procesos judiciales relacionados con fallas del servicio en las entidades del Estado* [Tesis

- de pregrado, Pontifica Universidad Javeriana]. Repositorio Institucional Javeriana. <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/39891>
- Reaich, B, Gemino, A. y Sauer, C. (2014). How knowledge management impacts performance in projects: An empirical study. *International Journal of Project Management*, 32(4), 590-602. 10.1016/j.ijproman.2013.09.004
- Rendón (2020). *Gestión del conocimiento: perspectiva multidisciplinaria*. Centro de Investigaciones Internacionales.
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Eumednet.
- Rodríguez, A. (2010). *Gestión del conocimiento On-Line*. UC.
- Rodríguez, P. (2020). *Modelo de gestión del conocimiento para la empresa de mayorista de turismo Bluesky* [Tesis de pregrado, Universidad Israel]. Repositorio Institucional Uisrael. <https://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2891>
- Sotelo, M., Garzón, M. y Quintero, W. (2021). *Gestión del Conocimiento en Universidades: Un Análisis Bibliométrico*. Desarrollo Gerencial.
- Verdugo, M. y Schalock, R. (2012). *A leadership guide for today's disabilities organizations: Overcoming challenges and making change happen*. Brookes Publishing Company.
- Senge, P. (1990). *La quinta disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. Granica.
- Serralde, A. (2014). *Qué es la teoría de efectividad organizacional*. Pirámide.
- Valhondo, D. (2012). *Gestión del conocimiento: del mito a la realidad*. Diaz de Santos.
- Valverde, K.(2019). *Gestion del conocimiento y cultura organizacional en la Municipalidad de Hualmay - 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional

- José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional Unjfsc.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2678>
- Vargas R. (2011). *Efectividad personal y organizacional e inteligencia emocional*. Morata.
- Velásquez, I. (2018). *Gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Peru]. Repositorio Institucional UA. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/684>
- Veliz, A. (2017). *Gestión del conocimiento y desempeño laboral según el personal de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, Lima 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7400>
- Vicencio, E. (2017) *Gestión del conocimiento y los trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Marangani, Sicuani, Cusco – 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20345>
- Vizcarra, T. (2018). *Gestión del conocimiento y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Moquegua]. Repositorio Institucional UNAM. https://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/99/T095_47726454_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wiig, K. (2002). *Gestión del conocimiento: una disciplina emergente con una larga historia*. Horizonte.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa - 2021.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021?	Objetivo general Establecer la relación entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021.	Hipótesis general Existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021.	Variable 1. Gestión del conocimiento			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre el aprendizaje organizativo y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021?	Problemas específicos Establecer la relación entre el aprendizaje organizativo y la efectividad organizacional en la Municipalidad	Hipótesis específicas Existe relación significativa entre el aprendizaje organizativo y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital	Aprendizaje organizativo	- Adquisición de información - Diseminación de información - Interpretación compartida	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Alto [65 - 85) Medio [34 - 65) Bajo [15 - 34)
			Conocimiento organizativo	- Almacenaje del conocimiento - Transferencia del conocimiento		
			Organización del aprendizaje	- Sistemas de aprendizaje - Trabajo en equipo		

<p>¿Cuál es la relación entre el conocimiento organizativo y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la organización del aprendizaje y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021?</p>	<p>Distrital de Punta Hermosa, 2021.</p> <p>Establecer la relación entre el conocimiento organizativo y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021.</p>	<p>de Punta Hermosa, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre el conocimiento organizativo y la efectividad organizacional en la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso de aprendizaje. 			
	Variable 2. Efectividad organizacional						
	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos			
	Procesos internos	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Dirección - Control 	1. Nunca	Alto [72 - 100}			
	Recursos Organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos - Recursos - Desempeño 	2. Casi nunca		Medio [37 - 72}		
Metas organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Misión y visión - Satisfacción 	3. Algunas veces	Bajo [22 - 37}				
		4. Casi siempre					
		5. Siempre					
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra		Técnicas e instrumentos		Estadísticos utilizados		

<p>Tipo Básica</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Nivel Correlacional</p>	<p>Población 108 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Punta Hermosa, 2021.</p> <p>Muestra No considera muestra</p>	<p>Variable 1: Gestión del conocimiento</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Efectividad organizacional</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>Estadística descriptiva</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tablas de frecuencia - Tabla cruzada - Gráfico de barras <p>Estadística inferencial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correlación de Rho Spearman
--	--	---	--

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Indicaciones. En el presente cuestionario encontrará una serie de preguntas relacionadas con el tema de gestión del conocimiento, las cuales tiene una escala 1 al 5 para conocer su percepción referente a dicho tema, siendo los datos utilizados con fines académicos, por ende, se le solicita leer detenidamente cada uno de los ítems y seleccionar una alternativa de acuerdo con su opinión. Su colaboración será valorada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
APRENDIZAJE ORGANIZATIVO						
1	Investiga los temas referentes para una mejor labor en el desempeño de sus funciones.					
2	Participas proponiendo mecanismo de mejoras para la agilización de expedientes en la Municipalidad.					
3	Existe un buen medio de comunicación entre los colaboradores.					
4	El sistema de información que tiene la municipalidad permite un intercambio de información efectiva entre los colaboradores					
5	Busca resolver situaciones problemáticas que se puedan presentar dentro la municipalidad.					
6	Brinda a sus compañeros su experiencia y conocimientos laborales.					
CONOCIMIENTO ORGANIZATIVO						
7	Existen ambientes que favorezcan el aprendizaje laboral en la municipalidad.					
8	Existe una base de datos donde se almacena la información de la gestión municipal.					

9	Actualizan los procesos para mejorar los filtros de información en la municipalidad.				
10	Existe una comunicación asertiva entre usted y sus compañeros				
11	Son frecuentes las charlas de capacitación al personal.				
ORGANIZACIÓN DEL APRENDIZAJE					
12	En la gestión de la municipalidad se implementa planes, programas Políticas, procedimientos de manera coordinada				
13	Aplican con frecuencia mejoras continuas en sus procedimientos administrativos.				
14	Promueve el trabajo en equipo entre los empleados de la Municipalidad.				
15	Se tiene claros los objetivos cuando se trabaja en equipo dentro municipalidad.				
16	Te identificas con la labor que realizas en la Municipalidad.				
17	Te comprometes con el logro de los objetivos de la municipalidad.				

CUESTIONARIO DE EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL

En el presente cuestionario encontrará una serie de preguntas relacionadas con el tema de efectividad organizacional, las cuales tiene una escala 1 al 5 para conocer su percepción referente a dicho tema, siendo los datos utilizados con fines académicos, por ende, se le solicita leer detenidamente cada uno de los ítems y seleccionar una alternativa de acuerdo con su opinión. Su colaboración será valorada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
PROCESOS INTERNOS						
1	Existe carga laboral dentro de sus funciones por una mala planificación.					
2	Se realiza una correcta planificación de las actividades a desarrollar dentro de la municipalidad.					
3	La municipalidad cuenta con el personal adecuado para realizar los objetivos planteados.					
4	Cuenta con una sólida cultura de organización que permita a los colaboradores identificarse con la municipalidad.					
5	La institución no promueve el desarrollo de capacidades en los colaboradores.					
6	La institución con los procesos planteados logrará alcanzar los objetivos planteados.					
7	Realizan los controles adecuados según las leyes establecidas.					
8	Realizan los filtros adecuados para reducir fallas en los procesos administrativos.					
RECURSOS ORGANIZACIONALES						
9	Las normas y los procedimientos están bien claros y definidos en municipalidad.					
10	Utiliza algún método y/o procedimientos para realizar su trabajo					
11	La entidad le proporciona los recursos necesarios para realizar su trabajo.					

Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre

12	Se utiliza el talento humano en pro de alcanzar los objetivos					
13	Los colaboradores muestran actitud proactiva cuando realizan sus labores dentro de la municipalidad.					
14	Existe un clima laboral favorable que le permita desempeñarse de manera eficiente.					
METAS ORGANIZACIONALES						
15	Cumple usted con los objetivos de la municipalidad a tiempo.					
16	La labor que cumple diariamente corresponde al logro del objetivo de la municipalidad.					
17	Los colaboradores se identifican con la misión y visión de la municipalidad.					
18	Establecen indicadores que facilitan el cumplimiento de los objetivos					
19	Los beneficios económicos que recibo en mi trabajo satisfacen mis necesidades básicas					
20	Los roles de trabajo logran satisfacer las necesidades públicas.					

Anexo 3. Ficha de validación por criterio de jueces expertos

Validación del instrumento Gestión del Conocimiento

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic. /Ing.: DRA. PATRICIA MARIBEL YLLESCAS RODRÍGUEZ

DNI: 07266567

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

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Efectividad Organizacional

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic. /Ing.: DRA. PATRICIA MARIBEL YLLESCAS RODRÍGUEZ

DNI: 07266567

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

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Efectividad Organizacional

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic. /Ing.: MG. CARLOS TASSARA SALVIATI.

DNI: 40969058

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

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Gestión del Conocimiento

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic. /Ing.: MG. CARLOS TASSARA SALVIATI.

DNI: 40969058

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

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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

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

DNI: 40612463

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

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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

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

DNI: 40612463

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

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Informe de índice de coincidencia

The screenshot displays the Feedback Studio interface. The main document content is as follows:

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUNTA HERMOSA - 2021

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

AUTORES

ALEX JORGE LAZARO CABANILLAS
ORCID: 0000-0003-4448-5751

OLGA YANINA MEZA GARCIA
ORCID: 0000-0002-0330-3520

On the right side, a sidebar titled "Resumen de coincidencias" (Summary of coincidences) shows a total match index of 13%. Below this, a list of sources and their respective match percentages is provided:

Rank	Source	Match Percentage
1	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	5 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
4	María de Lourdes Tibur... Publicación	<1 %
5	Pacheco, Renzo Enriqu... Publicación	<1 %
6	María Jessenia Alcivar ... Publicación	<1 %
7	Morales Gonzales, Jon... Publicación	<1 %

At the bottom of the interface, the status bar indicates: "Página: 1 de 99", "Número de palabras: 20525", "Versión solo texto del informe", "Alta resolución", "Activado", and the system tray shows "21°C Parc. soleado" and the date "30/11/2022".

Anexo 5. Constancia de la realización del estudio en la Municipalidad de Punta Hermosa.



Lima, 08 de noviembre del 2021

Señores:

Universidad Autónoma del Perú

Asunto: Autorización para la aplicación de tesis.

De nuestra consideración:

Por medio del presente dejamos constancia que se le ha otorgado el permiso al Sr. Alex Jorge Lázaro Cabanillas identificado con DNI N°45604622, con código de Alumno N°2191893842 y la Sra. Olga Yanina Meza García identificada con DNI N°72521912, con código de Alumno N° 2191893315, estudiantes de la carrera de Administración de Empresas en la universidad Autónoma del Perú, para realizar el desarrollo del trabajo de tesis denominado **"Gestión del conocimiento y Efectividad organizacional en la municipalidad distrital de Punta Hermosa, 2021"**

Se expide el presente certificado para los fines que estime conveniente.

Atentamente,

REFERENCIA:
ROSABEL MUCHA MEZA
CEL:968-067-987

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUNTA HERMOSA

C.P.C. ROSABEL MUCHA MEZA
S.A. Gerente de Contabilidad

Anexo 6. Base de datos en Excel

BASE DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

ID	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	4	5	5
2	5	5	5	5	4	4	4	5	1	4	4	4	3	4	3	5	5
3	5	5	5	2	3	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5
4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	2	4	5	4
5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	4	4	4
6	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5
7	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	2	4	3	3
8	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5
9	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
10	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	4
11	4	4	5	5	3	5	5	5	4	2	3	4	4	3	4	5	4
12	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	3	3	4
13	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5
14	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4
15	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5
16	4	4	5	5	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4
17	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
18	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
19	4	4	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	4	4	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4
22	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5
23	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
24	2	2	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	2	2	5	3	3
25	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5
26	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
27	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	5	3	3	3	3	4
28	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	4	2	3
29	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	1	3	3	4	4
30	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5
31	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	3	2	4	5	5
32	2	4	2	1	5	1	1	1	1	2	5	3	2	1	4	2	4
33	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	3	4	5	5
34	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5
35	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5

36	4	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5
37	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
40	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	1	2	5	4	4
41	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	5	2	3	4	5	4
42	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5
43	4	5	4	3	5	4	3	4	5	5	3	4	4	5	3	5	5
44	2	3	2	4	4	4	2	3	5	2	2	4	3	4	4	4	3
45	4	4	5	4	2	3	3	3	5	4	5	4	3	4	3	3	3
46	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
47	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	5
48	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4
49	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	1	4	4	4
50	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4
51	3	2	2	5	3	2	4	1	3	3	3	4	2	3	3	3	4
52	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	5	3
53	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4
54	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4
55	2	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	5	2	1	4	5	5
56	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5
57	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4
58	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	5	4
59	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	4	5	5
60	5	5	5	5	4	4	4	5	1	4	4	4	3	4	3	5	5
61	5	5	5	2	3	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5
62	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	2	4	5	4
63	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	4	4	4
64	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5
65	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	2	4	3	3
66	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5
67	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
68	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	4
69	4	4	5	5	3	5	5	5	4	2	3	4	4	3	4	5	4
70	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	3	3	4
71	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5
72	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4
73	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5
74	4	4	5	5	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4

75	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
76	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
77	4	4	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	4	4	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4
80	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5
81	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
82	2	2	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	2	2	5	3	3
83	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5
84	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
85	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	5	3	3	3	3	4
86	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	4	2	3
87	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	1	3	3	4	4
88	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5
89	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	3	2	4	5	5
90	2	4	2	1	5	1	1	1	1	2	5	3	2	1	4	2	4
91	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	3	4	5	5
92	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5
93	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5
94	4	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5
95	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
98	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	1	2	5	4	4
99	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	5	2	3	4	5	4
100	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5
101	4	5	4	3	5	4	3	4	5	5	3	4	4	5	3	5	5
102	2	3	2	4	4	4	2	3	5	2	2	4	3	4	4	4	3
103	4	4	5	4	2	3	3	3	5	4	5	4	3	4	3	3	3
104	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
105	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	5
106	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4
107	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	1	4	4	4
108	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4

BASE DE EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL

ID	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
2	2	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4
3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	2	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2
6	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
8	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	2	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	2	4	5	5	2	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
11	2	4	5	4	2	3	5	4	4	5	3	4	5	3	5	5	4	4	5	5
12	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
14	2	4	2	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
15	1	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
16	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4
17	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
19	2	5	4	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	2	4	3	3	2	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4
22	2	5	4	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
23	2	4	5	5	2	5	4	5	3	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5
24	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	3	3	2	3	4
25	1	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	1	5	5	5	1	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4
27	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	3	3
28	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4
29	4	5	3	3	3	5	5	5	3	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	3
30	1	4	4	4	2	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3
31	2	4	4	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
32	5	2	1	3	5	3	3	3	1	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	3
33	1	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
34	2	5	5	4	3	4	5	3	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5
35	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	3	4	4	5	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4

76	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
77	2	5	4	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	2	4	3	3	2	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4
80	2	5	4	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
81	2	4	5	5	2	5	4	5	3	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5
82	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	3	3	2	3	4
83	1	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	1	5	5	5	1	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4
85	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	3	3
86	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4
87	4	5	3	3	3	5	5	5	3	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	3
88	1	4	4	4	2	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3
89	2	4	4	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
90	5	2	1	3	5	3	3	3	1	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	3
91	1	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
92	2	5	5	4	3	4	5	3	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5
93	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	3	4	4	5	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
95	1	3	4	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
96	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	4	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	3
99	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
100	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101	2	5	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4
102	4	3	4	5	4	4	2	3	2	3	3	3	3	2	5	5	5	3	3	3
103	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	3	5	3	4	4	4	4	4
104	2	4	4	4	2	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	2	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
107	3	3	4	4	2	3	5	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4
108	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3

Anexo 7. Plan de Acción

Acción	¿Qué?	¿Cómo?	¿Con qué?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Cuánto?
Implementar planes de capacitación	Desarrollar programas de capacitación según sus actividades.	Contratar una organización especializada en el rubro.	Reuniones virtuales y presenciales con los gerentes y subgerentes de la organización.	A partir del 2022	Gerente, subgerente y equipo de trabajo.	S/ 220
Realizar dinámicas de trabajo	Evaluar la inscripción a libros virtuales de materias gubernamentales.	Gestionar el contrato con el proveedor que brindará el servicio.	Libros gubernamentales.	A partir del 2022	Gerente, subgerente y equipo de trabajo.	S/ 125
Aplicar la retroalimentación de sus actividades	Evaluar los cuellos de botellas en las actividades del personal.	Gestionar la aprobación de los cambios realizados.	Reuniones con sus equipos de trabajo.	A partir del 2022	Gerente, subgerente y equipo de trabajo.	S/ 0
Evaluación y capacitación al personal	Se deberá realizar el estudio de mercado correspondiente de una organización especialista en el tema	Contrato de una organización especialista en materia gubernamental.	Reuniones virtuales y presenciales con los Gerentes y Subgerentes de la organización.	A partir del 2022	Gerente, subgerente y equipo de trabajo.	S/ 220
TOTAL						565.00