

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EL  
DESEMPEÑO LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES DE UN ÁREA ADMINISTRATIVA  
EN LIMA 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autores:**

Gabina Milagros Vera Acosta  
Katherine Eliana Cueva Aguinaga

**Asesor:**

Mg. Guillermo Juniors Morales Benavides  
<https://orcid.org/0000-0003-3969-4882>

Lima – Perú

**2023**

## JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	<b>ALEX MIGUEL HERNANDEZ TORRES</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	<b>JORGE NELSON MALPARTIDA GUTIERREZ</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	<b>GUILLERMO JUNIORS MORALES BENAVIDES</b>
	Nombre y Apellidos

## INFORME DE SIMILITUD

### GESTION DEL CONOCIMIENTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UN ÁREA ADMINISTRATIVA EN LIMA 2022

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>static1.squarespace.com</b> Fuente de Internet	1 %
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	1 %
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	1 %
<b>4</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	1 %
<b>5</b>	<b>www.coursehero.com</b> Fuente de Internet	1 %
<b>6</b>	<b>Submitted to Weatherford College</b> Trabajo del estudiante	<1 %
<b>7</b>	<b>repositorio.uta.edu.ec</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>8</b>	<b>Submitted to CONACYT</b> Trabajo del estudiante	<1 %

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a nuestros padres que siempre nos animaron al logro de nuestros objetivos, por su amor incondicional y su constante apoyo en todo el transcurso de nuestra carrera.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por brindarnos fortaleza a lo  
largo de nuestro camino profesional.

A nuestros docentes por contribuir con nuestra  
formación profesional.

A las personas que formaron parte de este estudio  
por su tiempo.

## Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
INDICE DE TABLAS	8
INDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	12
<b>Realidad Problemática</b>	<b>12</b>
Antecedentes	16
Marco Teórico	25
<b>1.1. Formulación del problema</b>	<b>29</b>
Problema General:	29
Problemas específicos:	29
<b>1.2. Objetivos</b>	<b>29</b>
Objetivo General	29
Objetivos Específicos	29
<b>1.3. Hipótesis</b>	<b>30</b>

Hipótesis General:	30
Hipótesis Específicas:	30
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b>	<b>32</b>
o <b>Tipo de estudio:</b>	<b>32</b>
o <b>Población y muestra:</b>	<b>32</b>
o <b>Técnicas e instrumentos:</b>	<b>34</b>
o <b>Procedimiento:</b>	<b>34</b>
o <b>Aspectos éticos:</b>	<b>35</b>
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>	<b>36</b>
o <b>Análisis de Confiabilidad</b>	<b>36</b>
o <b>Resultados descriptivos</b>	<b>37</b>
o <b>Prueba de Normalidad:</b>	<b>38</b>
Decisión estadística:	39
o <b>Prueba de Correlación:</b>	<b>39</b>
<b>CAPITULO IV</b>	<b>43</b>
<b>DISCUSION Y CONCLUSIONES</b>	<b>43</b>
o <b>Conclusiones</b>	<b>44</b>
o <b>Implicancias</b>	<b>45</b>
o <b>Limitaciones</b>	<b>45</b>
o <b>Recomendaciones</b>	<b>46</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>47</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>52</b>

## Indice de Tablas

Tabla 1. Metodología de la Investigación	34
Tabla 2. Estadísticas de Fiabilidad	36
Tabla 3. Dimensiones y niveles de los trabajadores en áreas administrativas	37
Tabla 4. Prueba de Normalidad para todas las dimensiones del estudio	38
Tabla 5. Relación entre el Apoyo Organizativo y el Desempeño Laboral	40
Tabla 6. Relación entre la Intención de Uso y el Desempeño Laboral	41
Tabla 7. Relación entre el Intercambio de Conocimiento y el Desempeño Laboral	41
Tabla 8. Matriz de Consistencia	52
Tabla 9. Matriz de Operacionalización de Variables	53

## Indice de Figuras

Figura 1. Modelo Conceptual	31
Figura 2. Instrumento de Recolección de Datos	55
Figura.3 Solicitud de Validación de Datos	56
Figura 4. Matriz de Validación de Instrumento de Investigación 1	57
Figura 5. Solicitud de Validación de Datos	58
Figura 6. Matriz de Validación de Instrumento de Investigación 2	59
Figura 7. Solicitud de Validación de Datos	60
Figura 8. Matriz de Validación de Instrumento de Investigación 3	61
Figura 9. Instrumento, sección 1	62
Figura 10. Instrumento, sección 2	63
Figura 11. Instrumento, sección 3	66
Figura 12. Alfa de Cronbach Apoyo Organizacional	68
Figura 13. Alfa de Cronbach Intención de Uso	68
Figura 14. Alfa de Cronbach intercambio de Conocimiento	69
Figura 15. Alfa de Cronbach Trabajo Individual	69
Figura 16. Frecuencia Apoyo Organizacional	70

Figura 17. Frecuencia Intención de Uso	70
Figura 18. Frecuencia Intercambio de Conocimiento	71
Figura 19. Frecuencia Trabajo Individual	71
Figura 20. Prueba de Normalidad, Apoyo Organizacional y Trabajo Individual	72
Figura 21. Prueba de Normalidad, Intención de Uso y Trabajo Individual	72
Figura 22. Prueba de Normalidad, Intercambio de Conocimiento y Trabajo Individual	73
Figura 23. Correlación Apoyo Organizacional y Trabajo Individual	73
Figura 24. Correlación Intención de Uso y Trabajo Individual	74
Figura 25. Correlación Intercambio del Conocimiento y Trabajo Individual	74

## RESUMEN

La presente investigación se enfocará en el estudio de la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores del sector administrativo en Lima, con la finalidad de conocer la relación existente entre la forma de ejecutar las actividades en los procesos administrativos y la manera en que se genera y se traslada la información requerida para ello. Conocer si los procedimientos y objetivos de la empresa u organización son comunicados de forma clara hacia todos los involucrados. La investigación se realizó con un estudio de enfoque cuantitativo y tipo transversal, no experimental correlacional; obteniéndose información por medio de encuestas a personal administrativo de diversas empresas de Lima. Se utilizó el formato de Google Forms y se envió de forma virtual. Respecto al análisis de datos, se utilizó el programa SPSS y el Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad. Se considera tres hipótesis respecto a las dimensiones apoyo organizacional, intercambio de conocimiento e intención de uso, identificando su relación con el desempeño laboral y se determina que existe una relación positiva entre las variables. Concluyendo que es indispensable que las organizaciones consideren el desarrollo profesional de su personal, así como también les permitan el acceso a los sistemas informáticos y al flujo de información para un mejor desempeño laboral.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión del conocimiento, desempeño laboral, personal administrativo, Empresas.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### **Realidad Problemática**

En la actualidad a nivel mundial las empresas dependen mucho del desempeño de los trabajadores que la conforman. (Pérez-Montoro, 2008) Aunque el autor considera que, con el transcurrir del tiempo, el apresurado crecimiento, el desconcierto y la desorganización en las organizaciones ha ignorado las necesidades en relación con los recursos humanos dando lugar a una disminución de eficiencia y competitividad empresarial. Es por ello, que en los últimos años se han estudiado diversas teorías orientadas al estudio de la gestión del conocimiento, comportamiento y definición de sus necesidades, con el fin de determinar un grado alto de satisfacción, como lo menciona (Páez Gabriunas, 2010) desarrollando las capacidades y el desempeño de las funciones del capital humano, favoreciendo a las organizaciones a través de objetivos comunes. Sin embargo, se debe considerar que, para poder generar un mayor desempeño laboral, se debe tener los sistemas físicos y la infraestructura que respalde esta tecnología, así como la correspondiente capacitación al personal. (Volini et al., 2020)

Dada la coyuntura mundial post pandemia, tanto empleados como empresas han debido adaptarse a un entorno laboral nuevo. (Marsh, 2021) menciona en su informe realizado a organizaciones multinacionales que buscando el bienestar de los trabajadores la inversión de las empresas ha aumentado un 61% y a pesar de que un 84% de los trabajadores dijeron conocer esos beneficios, un 15% negó que su empresa haya brindado algún beneficio

a su favor y un 1% mencionó que no sabía si se había realizado algún cambio al respecto. Lo que nos indica la falta de conexión y comunicación dentro de la organización. Actualmente no solo hay personal trabajando de forma presencial sino también de forma remota, lo que significa necesidades de comunicación y de intercambio de información de una manera diferente, solo el 25% de los empleados dice que su empresa le brindó equipos o muebles para que se puede adaptar al trabajo remoto.

Así pues, las empresas deben integrar si aún no lo tienen un sistema digital, software especializados y uso de plataformas de aprendizaje como parte de su desarrollo. A la par de aquello deben contar con el personal idóneo para el manejo de esos datos; según (Marsh, 2021) con esas implementaciones un 52% de las empresas tenía más claro el gasto departamental y hubo un 50% de mejora en el rendimiento de los empleados.

Según las estadísticas de (Finances Online, 2021) hacen mención que el 93% de las empresas planifican el utilizar el aprendizaje en línea para aprovechar los recursos modernos que éste les puede ofrecer, como son las plataformas de aprendizaje que les permitan a los colaboradores de una entidad u organización desenvolverse individualmente. Para las empresas que usan e-learning lo consideran como una herramienta muy importante porque es rentable, les ahorra tiempo y es muy productivo para los empleados dentro de un mercado laboral competitivo, según la empresa de estadísticas de e-learning (Departamento de Investigación Statista, 2023)

En América Latina (Rodríguez et al., 2009) consideran que la gestión del conocimiento ha adquirido una importancia relevante para el desarrollo de la sociedad, lo que unido al avance de la tecnología, permite actualmente que los procesos administrativos evolucionen de ser meramente actividades estáticas enfocadas en archivar información, a

convertirse en un medio que le permite a la organización comprender, crear y realizar actividades teniendo información tanto recopilada como en tiempo real, haciendo así la toma de decisiones mucho más efectiva. Estimando como conveniente para una empresa la imperiosa necesidad de tener varias herramientas de gestión, que le permitan afrontar las situaciones cambiantes que se presentan de forma constante; así como también eso las mantendrá actualizadas y les otorgará una mayor ventaja competitiva.

Al respecto, en las organizaciones manufactureras de Ecuador los autores mencionan que con un 95% de confianza en relación a su sistema de gestión de calidad, los factores de gestión del conocimiento tendrán un mejor desempeño y de esta manera aportan buscando un valor competitivo. Así mismo definen que la administración del conocimiento en las organizaciones permite potenciar el trabajo en equipo y progreso continuo, orientados a cumplir los objetivos (Magali-Chamba et al., 2019)

Los conocimientos tradicionales que se dan de manera presencial en las empresas, si bien cumplen con el objetivo de capacitar y de esa forma brindar los conocimientos y habilidades para el desempeño laboral, sin embargo se observa que presentan desventajas en empresas privadas, las cuales pueden ser como: infraestructura y equipamiento limitado, distancias largas para recibir un curso de capacitación laboral, demanda de grupos limitados para un solo instructor, condicionamiento de horarios, recursos económicos. Es así que, al no tener una formación establecida que aporte conocimientos técnicos y no se mejoren las habilidades como la eficiencia en el puesto laboral, ante un problema que se suscite y se tengan que tomar decisiones; los recursos se verán afectados en su productividad y desempeño profesional. (Velásquez-durán, 2017)

En el Perú (Coaquira, 2018) precisa que uno de los problemas que afrontamos es el de carecer de información y conocimiento, que puedan ayudar en el desempeño organizacional y laboral. A pesar del esfuerzo que realizan las instituciones u organizaciones para el desarrollo de la empresa, lo cierto es que dispone de recursos insuficientes que no ayudan a la funcionalidad de la organización. Además, existen estudios que revelan las relaciones directas entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral u organizacional y es demostrado que el liderazgo de transición y la cultura organizacional afecta verdaderamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

Según la empresa consultora (Omnia Solution, 2022) reportó en su página web que El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) menciona que la economía peruana de la industria manufacturera creció un 2,95%, en comparación al año 2021 y que los indicadores reflejan una tendencia creciente para el año 2022. Con ello podemos mencionar la importancia de una buena aplicación de gestión del conocimiento en una organización y los factores internos y externos que repercuten en ella, dando como resultado un desempeño productivo que ayudara al crecimiento de su rubro y ser más competente dentro del mercado laboral.

Continuando con el ámbito nacional, según los autores (Avalos et al., 2021) dentro de los puntos menos favorecidos para la gestión del conocimiento en las pequeñas empresas, está el hecho de que al ser en su mayoría regidas directamente por el propietario quien se basa en sus propias experiencias laborales o conocimientos empíricos, sin tener la intención de utilizar algún sistema de gestión empresarial, considerando a su vez que la mayor parte de su personal trabaja de forma temporal. Por contraste las empresas que realizan acciones en nuestro país pero que, tienen inversiones extranjeras; estas sí le brindan la importancia correspondiente al hecho de actualizarse constantemente y continuar creando valor para su

mayor desarrollo. Por eso invierten en programas informáticos, capacitaciones, charlas, evaluaciones y demás procedimientos que faciliten el acceso a un mayor conocimiento de todo su personal.

En Lima, las diversas empresas indistintamente del rubro que ejercen, en el ámbito administrativo realizan similares actividades básicas. Y como hemos podido conocer a través de los párrafos anteriores, las empresas nacionales en su gran mayoría no están preparadas ni logística ni estratégicamente para implementar sistemas de gestión adecuados a sus necesidades. De mantenerse esta situación, lo que pasará es que el avance continuo y veloz de los cambios tecnológicos y de gestión, sobrepasará sus capacidades y limitará su crecimiento en el mejor de los casos.

En el presente trabajo, presentamos nuestro aporte realizando una investigación sobre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores del área administrativa de diversas empresas en Lima, considerando el apoyo organizacional, el intercambio de conocimiento y la intención de uso de este conocimiento en su empresa.

### ***Antecedentes***

A fin de formular y sustentar adecuadamente el presente trabajo de investigación, se tomó como referencia estudios nacionales e internacionales, referente al tema a analizar.

**Antecedentes Nacionales.** El autor (Quispe Alcarraz, 2021) en su trabajo de investigación, tiene como objetivo correlacionar las variables de gestión del conocimiento y la innovación organizacional para poder realizar una propuesta de mejora implementando un modelo de gestión del conocimiento para la Universidad Nacional Federico Villarreal. Toma un enfoque cuantitativo, con un estudio no experimental con alcance descriptivo correlacional, como muestra tiene a 299 docentes que fueron encuestados con dos

cuestionarios en escala de Likert. Con el análisis de sus resultados concluye que sí existe una relación significativa entre las variables elegidas. Cabe mencionar que toda organización debería estar predispuesta a una innovación continua, considerando la realidad tecnológica actual que se desarrolla de manera exponencial; es necesario obtener conocimiento de manera constante y compartirlo con todo el personal por el desarrollo y cumplimiento de metas en la institución.

En su tesis (Reynoso Fernández, 2020) tiene como objetivo el determinar si existió una relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño organizacional en el sector consultoría y servicios de Lima para el año 2019; teniendo en cuenta que para el autor la gestión del conocimiento no es más que una transformación del conocimiento personal hacia el conocimiento organizativo. Consideró para su estudio empresas medianas y grandes del sector en mención. Utilizando una investigación con enfoque tipo cuantitativo, con diseño no experimental y transversal correlacional. Como herramienta se utilizó el cuestionario con escala de Likert de 5 puntos, aplicado a 233 personas que ocupan cargos gerenciales en las empresas mencionadas. En su conclusión el autor confirma que hay una relación positiva entre ambas variables estudiadas; afirmando así también que por la naturaleza del sector debe ir de la mano de una mejora tecnológica.

Así también en la investigación de (Solís Ramírez, 2020) se tiene como objetivo analizar si entre la gestión del conocimiento y el desempeño organizacional existe una relación; para este caso en MYPES que fueron consultoras en programación y suministros informáticos ubicada en el distrito de San Isidro en el año 2019. Se utilizó un método cuantitativo, con tipo de investigación correlacional con diseño no experimental transversal, utilizándose como herramienta la encuesta de 43 preguntas para una muestra de 223 empresas, representada cada una de estas empresas por personal que tuviera algún cargo

jerárquico en la misma y por ende sea quien tome decisiones importantes, exceptuando aquellos que tenían menos de dos años en el cargo. Habiendo considerado como dimensiones la adquisición, conversión, aplicación y protección del conocimiento. Concluyendo en su estudio que la gestión del conocimiento para estas empresas en particular es un elemento trascendental para que mejoren su desempeño organizacional.

En Moquegua (Vizcarra, 2018) el autor observó que la administración pública peruana a pesar de tener iniciativas de progreso como la Ley Marco del Empleo Público N°28175 del año 2004; aún tiene impedimentos en su avance por cuestiones políticas y económicas. Además, es sabido que a nivel de gobierno no se ha mostrado un verdadero interés por mejorar el nivel profesional del personal que forma parte de sus instituciones gubernamentales. Es así que realizó una investigación, teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral para los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. Dicha investigación fue de tipo correlacional con un diseño no experimental, aplicando como herramienta para su desarrollo dos cuestionarios de encuesta a una población de 108 trabajadores. Llegó a la conclusión de que efectivamente la gestión del conocimiento tiene una relación muy significativa con el desempeño laboral en la entidad de estudio.

De otro lado, (Coaquira, 2018) en su estudio tuvo como objetivo validar la relación tipo causal según la propuesta del modelo teórico considerando que la mejora del desempeño organizacional se desarrolla a través de las prácticas de gestión de calidad, gestión del conocimiento y liderazgo transformacional. Siendo consciente que la universidad es un tipo de generador y procesador de información para el alumno. Asimismo, los profesores son parte fundamental de ese camino y por tanto relevantes en su posterior desempeño profesional. Motivo por el cuál, aplicó un cuestionario a 222 directivos y docentes de una

universidad privada, cuyos datos fueron analizados con un sistema de ecuaciones estructurales y el diseño de la investigación fue considerado como correlacional múltiple con un enfoque transversal. Obteniendo como resultado que el desarrollo del desempeño organizacional es afectado por las interacciones de las prácticas en mayor grado de gestión de la calidad, seguida de la gestión del conocimiento y liderazgo transformacional. Así pues, el autor repasa en que mejorar los procesos en gestión de calidad dirigidos al alumno y a la mejora continua dentro de una institución educativa, no sólo sumaría a la mejora de dicha institución sino también podría significar tener un buen soporte para que la gestión del conocimiento se desarrolle de manera fluida y sea renovada de forma continua.

Los autores (Raquel & Rivero, 2022) en su marco de investigación tienen la objetividad en determinar el impacto de la inteligencia emocional (IE) en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de tecnología en Lima, en la cual buscan demostrar en su estudio que la inteligencia emocional es mucho más que el manejo de habilidades para controlar las emociones propias de un colaborador, lo que les va a permitir solucionar problemas y tomar decisiones en sus ocupaciones profesionales. Para su metodología trabajaron desde un enfoque cuantitativo, de alcance explicativo, diseño experimental, transversal, prospectivo; con una población de 2500 trabajadores de la empresa en estudio y un muestreo probabilístico de 245 colaboradores, el instrumento aplicado para su medición de variables fue una encuesta de 45 ítems con valores de tipo Likert. Llegaron a la conclusión que sí existe el impacto de inteligencia emocional en el desempeño laboral en una empresa de tecnología en Lima Metropolitana, en la que se demostró que los trabajadores tienen la capacidad de regular sus estados emocionales de manera adecuada y son poseedores de capacidad para no descontrolarse y poder resolver conflictos tanto personales como profesionales.

La presente investigación nos educa y demuestra la importancia que las organizaciones tendrían que invertir o considerar dentro de sus programas de formación, con respecto a competencias emocionales, las cuales son un complemento en conjunto a una buena gestión de conocimiento. En consecuencia, los autores nos recomiendan que los colaboradores deben estar en constante capacitación con respecto a la identificación de sus habilidades emocionales para aumentar el control de sus emociones y así elevar el desempeño laboral y de esa manera se genera productividad y rentabilidad en las empresas.

Según el autor (Samana Anticona, 2019) el objetivo de su estudio fue determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el desarrollo organizacional en la empresa Mambrino SAC en San Isidro. Realizó una investigación de tipo descriptivo-correlacional de corte transversal, teniendo como población y muestra a 60 trabajadores de la empresa mencionada, quienes desarrollaron la encuesta solicitada por el autor. Llegó a la conclusión de que existe una relación directa e importante entre sus variables para que se logre que los trabajadores aporten sus conocimientos y habilidades en mejora de la empresa.

Aquí debemos tener en cuenta que un buen desarrollo organizacional, entiéndase que esto implica fomentar en todo momento la colaboración, así como una buena comunicación interna, generar una cultura organizacional sólida en la que los empleados se sientan integrados y comprometidos con los objetivos de la empresa, esto es pilar fundamental para cultivar el conocimiento y desarrollarlo de forma conjunta en beneficio mutuo.

**Antecedentes Internacionales.** Para (Alfredo Argüelles Ma et al., 2020) los autores tienen como objetivo en su investigación medir las variables de desempeño laboral y de satisfacción en 20 MiPyMES (micro, pequeña y mediana empresa) turísticas del Municipio de Campeche, México. Utilizando el estudio no experimental con diseño transeccional y

descriptivo, aplicando 2 instrumentos válidos y confiables que constan de 31 ítems a 84 trabajadores en estas empresas. El resultado muestra que hay 3 elementos de satisfacción que prevalecen: el ambiente físico, la relación superior/subordinado y el trabajo en general, y deducen que estos influyen de forma positiva en el desempeño al obtenerse una puntuación cercana a 4 de un total de 5, en todas las dimensiones evaluadas. Por lo mencionado, concluyen que en la medida que la situación prevalezca y se incremente, el desempeño laboral logrará escalar los niveles óptimos de crecimiento para este tipo de negocios.

En este estudio se juegan un rol importante el desempeño y la satisfacción. De tal forma que para medir la satisfacción laboral se aplicó la técnica de la encuesta mediante una escala de Likert, dando como resultado una calificación alta; los colaboradores mantienen una expectativa elevada porque se desarrollan en un ambiente adecuado y la relación que existe entre la organización y el personal así como los factores externos es percibida de manera positiva en ellos, lo que conlleva a que sus objetivos o metas vayan a una misma dirección, es así que se puede determinar que el desempeño laboral tiene influencia en la satisfacción de los trabajadores.

En su investigación (Chavez Pullas & Henrriquez Jimenez, 2020) tiene como objetivo el determinar qué relación hay entre la gestión del conocimiento con el desempeño laboral, en este caso específico con docentes de Instituciones Educativas de la Zona 8 del Ecuador. El tipo de investigación que realizaron fue descriptiva correlacional, utilizando como herramienta una encuesta con 28 preguntas, la misma que se realizó con la participación de 260 docentes. Pudiendo llegar a la conclusión de que existe una correlación positiva y alta entre las dos variables elegidas.

Esta investigación se perfila con la participación de docentes en una Institución Educativa y a través de su estudio logran conocer la relación que existe en ambas variables y que viene hacer congruente con otros estudios ya efectuados, donde señalan que una gestión del conocimiento muy bien aplicada demuestra cambios de mentalidad en docentes institucionales, lo que conlleva a incorporar nuevas gestiones pedagógicas; así como conocimientos estratégicos que van a nutrir a su planta de docentes y que les va a permitir potenciar sus habilidades y competencias. Quienes apoyarán activamente en las mejoras de los procesos logrando instituciones eficientes.

En la investigación de (Pulido & Muñoz, 2020) realizada a través de la revisión de la literatura científica a diversos artículos de investigación con una antigüedad no mayor a 12 años, que han alcanzado hallazgos respecto a, cuáles son los impactos que tiene en los diferentes tipos de organizaciones el aplicar la gestión del conocimiento. El objetivo de esta investigación fue conocer el vínculo que existe entre la gestión del conocimiento y el desempeño organizacional como principal aspecto para el incremento del nivel de competitividad organizativa. Realizando para ello una revisión sistemática mediante un enfoque cualitativo. Teniendo como conclusión que, existe un evidente mejoramiento del desempeño en las organizaciones en las que se aplican estrategias de gestión del conocimiento.

El autor nos demuestra que a través de su estudio se pudo evidenciar que para establecer vínculos entre gestión del conocimiento y desempeño organizacional utilizaron modelos de gestión de conocimientos de literatura para la elección de tipos de estrategias , dando como resultado una correlación positiva entre las capacidades que tienen ambas variables y que es un proceso que afecta a factores ya sean de tipo internos o externos de la organización, es decir que por un lado el entorno externo puede ser cambiante y complejo y

por otro las características internas van a influir en las técnicas de gestión de conocimientos que se puedan determinar o ejecutar en una entidad o empresa.

En la investigación realizada por (Padilla-Ornelas & Martínez-Serna, 2018) realizado a 206 empresas del sector industrial, comercio y servicios; teniendo como objetivo analizar la influencia de la gestión del conocimiento sobre el desempeño de pequeñas, medianas y grandes organizaciones del estado de Aguascalientes en México. Para lo cual se realizó una investigación cuantitativa, se analizaron los datos mediante la técnica estadística de ecuaciones estructurales (SEM). Concluyendo que, si se tiene una cultura de políticas y estrategias para gestionar adecuadamente el conocimiento, en consecuencia, se mejora el desempeño de la organización. Sin embargo, se pudo observar que los empleados no comparten sus conocimientos por temor a perder su trabajo.

El estudio demuestra que la gestión del conocimiento presenta efectos positivos sobre el desarrollo organizacional, lo que nos permite establecer que esta contribuye de manera significativa con el desempeño general de las empresas. Los resultados subrayan que para crear nuevos conocimientos y compartirlos deben empezar desde el entrenamiento y dirección del personal, así mismo existe una gran necesidad de realizar más estudios de investigación en el que se comprenda el origen, la transformación y como se pueden aplicar en las Pymes. Actualmente vivimos en un contexto inestable laboral que va a repercutir en la transformación del conocimiento, por las rotaciones prematuras y constantes y como algunas políticas de empresa que no toman en cuenta las experiencias laborales, por lo que se debería analizar el sistema de contrataciones en pequeñas, medianas y grandes organizaciones.

En la investigación de (La Fé Jiménez & Castillo Castellanos, 2017) los autores tuvieron como objetivo hacer una propuesta para implementar y mejorar la gestión del conocimiento en empresas de Cuba. Lo que realizaron en varias fases, decidiendo que al personal de empresas que representan diversos sectores se les aplicaría una entrevista utilizando el muestreo no paramétrico intencional; así como también una encuesta a unos 500 potenciales clientes de las mismas, utilizando en este caso el muestreo aleatorio simple. Concluyendo que hay empresas que fueron ineficientes en su gestión comercial por qué no aplican la gestión del conocimiento en sus procesos internos. Sin embargo, al haber participado de la propuesta realizada por los investigadores se permitirán tener una mejora considerable en sus procesos.

La situación presentada en el en párrafo anterior, es el reflejo de la situación de la gran mayoría de empresas pequeñas en Latinoamérica que, al no integrar la gestión del conocimiento en sus procesos tanto de producción como de servicios se limitan a obtener mejores resultados, pues desconocen el gran potencial que esto implica para su evolución empresarial y por ende una mejora económica también.

En la investigación de (Echeverri et al., 2018) se estudia de qué manera se gestiona el conocimiento y las competencias individuales de los empleados para generar ideas nuevas y útiles en una organización. Aplicaron como metodología ecuaciones estructurales por el método de mínimos cuadrados parciales y análisis Bootstrap-percentil que pruebe la existencia de la mediación en la muestra de 160 empresas colombianas de diversos rubros. Llegaron a la conclusión de que es fundamental que la cultura organizacional se desarrolle poniendo principal atención a los procesos de aprendizaje organizacional, así como también deben desarrollarse prácticas de mejora continua y practicar una buena gestión en las competencias de los empleados.

Podemos mencionar en relación al párrafo anterior que, para poder gestionar el conocimiento de forma eficiente en primer lugar es importante conocerse como organización, saber identificar que conocimientos les hacen falta, como pueden adquirirlos de manera tal que sean efectivos en su aplicación. Considerando en todo momento que cada una de las personas que trabajan en una empresa son parte fundamental para obtener los mejores resultados; por lo cual deben estar comprometidos en lograrlos.

### ***Marco Teórico***

**Bases Teóricas Para Las Variables Gestión del Conocimiento y Desempeño Laboral.** De acuerdo a (Velásquez Pajuelo, 2018) agrega que la gestión del conocimiento es un desarrollo que se reinventa, en base a la experiencia que adquiere, en consecuencia, construye una cultura organizativa permitiendo que mejores en varios procesos comprometiendo al capital humano e incitando la colaboración con el único propósito de alcanzar efectividad en nuestras actividades dentro de las organizaciones.

Según (Young, 2021) hace referencia que el conocimiento es un recurso innato y clave para la competencia. La conducta de compartir el conocimiento es una acción importante para la prosperidad de una organización, es así que los conocimientos adquiridos por los miembros de la organización se difunden mediante conductas de intercambio de conocimiento que al converger de forma adecuada se queda en la organización y se transforma en capital social.

Por otro lado, el autor (Masadeh et al., 2019) refiere que la gestión del conocimiento es un activo valioso en las organizaciones, particularmente en un medio altamente potencial ya que apoya a las empresas a explotar nuevas formas de adquirir y ejecutar el conocimiento.

Según la revisión de los autores, el desempeño laboral es un constructo que se basa en comportamientos de los colaboradores, lo que comprende conductas que cooperan a los objetivos organizacionales y no son las variables que definen estas conductas o sus consecuencias (Pedro J. Ramos-Villagrasa et al., 2019)

(S. López et al., 2018) menciona en su investigación que el apoyo organizacional debe fomentar un entorno favorable, para ayudar a optimizar un compromiso organizativo-afectivo, con ello se evitarían resultados negativos en la relación de colaborador-organización. Así también se debe promover comunicación y transparencia en relación con la empresa; de tal manera que la inseguridad laboral no sea percibida por el trabajador y que apoyo organizativo asuma un papel importante.

Para los autores (Vargas & Flores, 2019) hoy en día se reconoce que la satisfacción laboral en las organizaciones influye mucho en la cultura organizacional de una empresa; afectando de manera significativa la conducta de los colaboradores, exponiéndolos de forma positiva o negativa, limitándolos en su rendimiento o productividad, creatividad, así como también la manera en que se identifican o no con los objetivos de la organización. Lo que se verá reflejado finalmente en su desempeño laboral.

(Jyoti & Sharma, 2017) definen que la preparación y el adiestramiento para los trabajadores los ayudaran a ser más seguros y eficientes en sí mismos. Además, señalan que el aprendizaje individual, la cualidad de las relaciones y la gratificación comunicativa actúan como intermediarios entre la tutoría y el desempeño laboral. Para la mejora de todas ellas es indispensable que el asesor o guía incentive de forma adecuada al aprendiz a lidiar con problemas tanto personales como profesionales con él. El rendimiento del colaborador es

espontáneamente afectado por las destrezas y competencias, que se van desarrollando mediante el aprendizaje individual.

En su artículo científico, la autora (Mora, 2018) nos da a conocer las teorías y reflexiones con respecto a la gestión del conocimiento y su relación con Business Intelligence donde nos enseña que al adquirir información se convierte en conocimiento y por ende tomar decisiones frente a situaciones que dentro de nuestro entorno laboral siempre se presentarán y las cuales debemos hacer frente, y que es de un valor importante para las organizaciones de todos los sectores industriales que quieran ser competitivos dentro de un entorno muy cambiante en el que nos encontramos. Para el concepto de Gestión del conocimiento se centra en manejar activos intangibles en el que se implican procesos, estructuración y transmisión de conocimiento, dentro del concepto de Business Intelligence se enfoca en tres básicos como los son: datos, información y conocimiento. Por lo tanto, ambas teorías simpatizan los mismos objetivos similares en la que ayudaran al entorno organizativo a utilizar y manejar sus recursos, es así que la autora a partir de los artículos científicos ya revisados nos evidencia la importancia que las industrias de hoy están dedicando invirtiendo en sus recursos humanos para el desarrollo de su aprendizaje en el mercado laboral.

Los autores (Macías Gelabert & Aguilera Martínez, 2012) en su interés por demostrar la interrelación entre Gestión de Recursos Humanos y la Gestión del Conocimiento, según sus bases teóricas el primer enfoque es el de gestión estratégica de recursos humanos lo que implica gestionar personas, los cuales se asumen como un recurso competitivo, se invierte en su desarrollo e implementan nuevas exigencias para su evaluación. Así mismo, el enfoque de gestión del conocimiento se enfatiza en el tipo de estrategia para contribuir con el conocimiento adecuado al personal e intercambio de conocimientos dentro de su trabajo

cotidiano y así pueda aumentar su desempeño laboral. También mencionan que el conocimiento no solo es individualista, sino que también se encuentra en su entorno organizacional; por lo tanto, demuestran aceptable la comparación de ambos enfoques ya que comparte objetivos en común, en cuanto a diseñar proyectos, trabajos en equipos, procesos o flujos de conocimientos internos y externos en una empresa.

**Importancia de la Gestión del conocimiento.** Para los autores (Pulido & Muñoz, 2020) la gestión del conocimiento es una herramienta fundamental en las organizaciones para mantenerse competitiva, es por ello la importancia y su evaluación en las entidades u organizaciones para mejorar el desempeño.

Es así que para (Rubio et al., 2018) el crear nuevos conocimientos permite mejorar la calidad de vida de la sociedad, así mismo el avance tecnológico va a ayudar a las organizaciones a enfocarse y hacer frente en cambios de su entorno mediante herramientas que van a permitir que el recurso se centre en tareas que agreguen valor.

Respecto al conocimiento y lo importante en el desarrollo de una organización, (Galindo, 2019) considera que esta relación se da no sólo en términos económicos, sino también a través de los procesos internos de la misma. Es así que la gestión del conocimiento es considerado crucial en una organización.

La gestión del conocimiento según (Iheukwumere-Esotu & Yunusa-Kaltungo, 2022) es importante porque nos va ayudar en la identificación, obtención, almacenaje de detención, transferir y aprovechar sistemáticamente el aprendizaje por parte de los trabajadores, grupos u organizaciones para el logro de sus objetivos tácticos y operativos.

## 1.1. Formulación del problema

### *Problema General:*

¿Cuál es la relación de la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores de un área administrativa en Lima 2022?

### *Problemas específicos:*

¿Cuál es la relación entre el apoyo organizacional y el desempeño laboral individual en los trabajadores de un área administrativa en Lima 2022?

¿Cuál es la relación entre la intención de uso y el desempeño laboral individual en los trabajadores de un área administrativa en Lima 2022?

¿Cuál es la relación entre el intercambio de conocimientos y el desempeño laboral individual en los trabajadores de un área administrativa en Lima 2022?

## 1.2. Objetivos

### *Objetivo General*

Determinar la relación de la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores de un área administrativa en Lima 2022.

### *Objetivos Específicos*

Determinar la relación del apoyo organizacional y el desempeño laboral individual en los trabajadores de un área administrativa en Lima 2022.

Determinar la relación de la intención de uso y el desempeño laboral individual en los trabajadores de un área administrativa en Lima 2022.

Determinar la relación del intercambio de conocimientos y el desempeño laboral individual en los trabajadores de un área administrativa en Lima 2022.

### 1.3. Hipótesis

#### *Hipótesis General:*

Existe una relación positiva entre la Gestión del Conocimiento y el Desempeño Laboral en los trabajadores de un área administrativa en Lima 2022.

#### *Hipótesis Específicas:*

**H1:** El apoyo organizacional tiene un efecto positivo en el desempeño laboral individual en los trabajadores de un área administrativa en Lima 2022.

Es importante considerar el apoyo que una organización le brinda a sus empleados, debe facilitarles la libertad de aplicar sus conocimientos y al mismo tiempo hacerlos responsables por sus iniciativas y toma de decisiones. Delegar tareas y desafíos que estimulen sus talentos. Generar la colaboración, implementado una cultura de confianza y reconocimiento de su aporte para el desarrollo de la organización, permitiendo así a los empleados identificarse con la empresa y desempeñarse de forma efectiva.

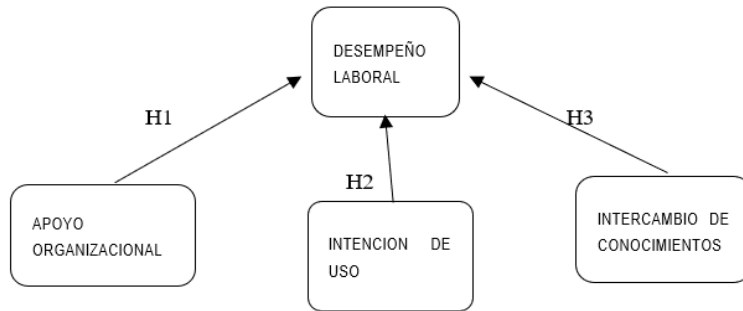
**H2.** La intención de uso tiene un efecto positivo en el desempeño laboral individual en los trabajadores de un área administrativa en Lima 2022.

Es importante la iniciativa de los trabajadores al usar los medios digitales a través de su empresa que le permitan tener aprendizaje continuo y con ello lograr los objetivos trazados.

**H3.** El intercambio de conocimientos tiene un efecto positivo en el desempeño laboral individual en los trabajadores de un área administrativa en Lima 2022.

Es importante para el desarrollo de la empresa que los trabajadores continuamente puedan interactuar para adquirir y compartir información necesaria para el desenvolvimiento cotidiano de sus labores.

**Figura 1. Modelo Conceptual**



## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

La metodología de investigación científica, para el autor (García, 2018) muestra el planteamiento de la ciencia en el cual se introducen conceptos, tipos y características del objeto en estudio, así también se dan a conocer las variables, población, muestra, instrumentos y diseño de la investigación; para así, ir desarrollando una guía teórica de los puntos expuestos en un proyecto de tesis.

A continuación, se describe la metodología de la investigación para identificar la relación entre las variables gestión del conocimiento y desempeño laboral en los trabajadores de un área administrativa de Lima.

- **Tipo de estudio:**

El tipo de investigación que se realizó fue de enfoque cuantitativo de tipo transversal, no experimental, básica; es decir que las variables no fueron manipuladas y solo fueron analizadas por medio de la observación y correlacional considerando la naturaleza de nuestro objetivo y el concepto de los autores (Hernández Sampieri et al., 2014) quienes sostienen que corresponde este tipo de investigación al tener como finalidad conocer la relación que existe entre dos variables, para nuestra investigación serían gestión del conocimiento y desempeño laboral.

- **Población y muestra:**

Para (López-Roldán & Fachelli, 2015) llamamos población a un conjunto de elementos que constituyen nuestro espacio de interés por analizar y sobre los que basaremos

nuestras conclusiones. Determinando la muestra de forma no probabilística y por conveniencia, basándonos en la fórmula ya establecida para población infinita:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2}$$

**Donde:**

$Z_{\alpha}^2 = 1,96^2$  (nivel confianza 95%) considerándose población normal.

p = proporción esperada de preferencia (0,5 = 50%)

q = 1 – p (1-0,5= 0,5)

d = precisión (se requiere un 5%)

**Sustituyendo en la fórmula:**

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{(0,5)^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,25}$$

$$n = 384,16$$

Considerando la fórmula estadística, el tamaño de la muestra debió ser de 385 personas. Accediendo nuestra investigación a 407 trabajadores del área administrativa de diversos rubros y dimensiones empresariales como micro, mediana y gran empresa. Ubicados en diferentes distritos de Lima. Los mismos que cumplieron con las características establecidas en la Tabla 1, a continuación:

**Tabla 1. Metodología de la Investigación**

<b>Población</b>	407 personas
<b>Tipo</b>	Transversal, no experimental, correlacional, básica.
<b>Enfoque</b>	Cuantitativo
<b>Técnica</b>	Encuestas (Cuestionario alojado en Google Forms) con previa autorización de los participantes.
<b>Características</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajadores del área administrativa de empresas en diversos rubros en Lima.</li> <li>- Rango de edad de 22 a 55 años.</li> <li>- Hombres y mujeres.</li> <li>- Experiencia mínima en el área a partir de 2 años.</li> <li>- Sin distinción de lugar de vivienda.</li> </ul>

Nota: Descripción del procedimiento aplicado como metodología.

○ **Técnicas e instrumentos:**

Para conocer la relación de nuestras variables gestión del conocimiento y desempeño laboral, la técnica utilizada en este estudio fue la encuesta, teniendo como referencia el instrumento de (Čevra et al., 2022) quienes realizaron un estudio en Sarajevo, Bosnia y Herzegovina en el año 2022. Y nuestro constructo adaptado incluyó 10 ítems para la variable gestión del conocimiento con las dimensiones apoyo organizativo, utilidad percibida e intención de uso y 10 ítems para la variable desempeño laboral con las dimensiones innovación personal, intercambio del conocimiento y desempeño individual. Considerando para todos ellos una escala de Likert de 5 puntos (en donde 1 significa “totalmente en desacuerdo” y 5 significa “totalmente de acuerdo”).

○ **Procedimiento:**

Para la recolección de información se empleó un cuestionario, que estuvo alojado en la plataforma Google Forms, cuyo link de enlace se compartió con las personas participantes

para que puedan desarrollarlo previa autorización. El cuestionario estuvo compuesto de tres secciones. La primera sección informaba sobre la finalidad de la investigación y solicitaba la autorización para la realización de la misma. La segunda sección fueron 20 preguntas correspondientes a las dimensiones de nuestras variables. La tercera sección recopilaba información demográfica de los encuestados, como edad, sexo, estado civil, cargo que ocupa en la empresa, dimensión de la empresa en la que labora.

Posteriormente se procedió a tabular la información recopilada en el programa Microsoft Excel, se constató que todas las preguntas hayan sido respondidas y posteriormente se realizó el análisis estadístico de los datos, utilizando el programa IBM SPSS Statistics versión 28.

- **Aspectos éticos:**

Los trabajadores que formaron parte de este estudio, estuvieron dispuestos y dieron su autorización antes de participar en el desarrollo de los cuestionarios, específicamente en la primera sección del mismo. Durante y después de la realización del presente trabajo de investigación nos comprometemos a tratar con el debido respeto a los participantes y personas involucradas en el mismo. De la misma manera se guardará reserva y se dará uso correcto de los datos personales brindados por los trabajadores encuestados.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

En el presente capítulo presentamos los resultados obtenidos de la encuesta realizada a 407 trabajadores de un área administrativa de empresas de diversos rubros en Lima.

- **Análisis de Confiabilidad**

Para medir la confiabilidad de nuestra herramienta, utilizamos el Coeficiente Alfa de Cronbach. (Heidi Celina Oviedo, 2002) Es un índice de consistencia interna de una escala, pues mide la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados; su valor varío entre 0 y 1. Por lo tanto los valores aceptables son de 0.70 a 0.90 por debajo de estos valores la consistencia interna de la escala utilizada es baja y por encima de este valor se considera como inconsistente. Además, es más verídico cuando se calcula en una escala de 20 ítems o menos, ya que a mayor cantidad de ítems no sería un resultado confiable.

**Tabla 2. Estadísticas de Fiabilidad**

VARIABLES	Alfa de Cronbach	Items
<b>Gestión del Conocimiento</b>		
Apoyo Organizacional	0.818	3
Utilidad Percibida	0.800	4
Intención de Uso	0.886	3
<b>Desempeño Laboral</b>		
Innovación Personal	0.626	3
Intercambio de Conocimiento	0.785	3
Trabajo Individual	0.796	4

*Nota:* En la tabla 2 se presenta el coeficiente de fiabilidad del instrumento que mide el grado de la relación que tiene la gestión del conocimiento y sus dimensiones con el desempeño laboral en cada una de las áreas administrativas en Lima 2022. El análisis estadístico que muestra el alfa de Cronbach para ambas variables refleja una consistencia interna aceptable.

○ **Resultados descriptivos**

La siguiente tabla muestra los resultados descriptivos respecto a las dimensiones consideradas en nuestra encuesta como son apoyo administrativo, utilidad percibida, innovación personal, intercambio del conocimiento, intención de uso y trabajo individual.

Se describen tres niveles: inicial, moderado y constante para cada dimensión y se determina la frecuencia y el porcentaje correspondiente.

**Tabla 3. Dimensiones y niveles de los trabajadores en áreas administrativas**

		Frecuencia	%
	Inicial	74	18.2
Apoyo Organizacional	Moderado	135	33.2
	Constante	198	48.6
	<b>Total</b>	<b>407</b>	<b>100.0</b>
	Inicial	29	7.1
Intercambio de Conocimiento	Moderado	115	28.3
	Constante	263	64.6
	<b>Total</b>	<b>407</b>	<b>100.0</b>
Intención de Uso	Inicial	3	0.7
	Moderado	32	7.9
	Constante	372	91.4
	<b>Total</b>	<b>407</b>	<b>100.0</b>

Desempeño Laboral	Inicial	3	0.7
	Moderado	15	3.7
	Constante	389	95.6
	<b>Total</b>	<b>407</b>	<b>100.0</b>

○ **Prueba de Normalidad:**

En términos de (P. López, 2016) la prueba de Kolmogorov-Smirnov conocida también como prueba K-S, es una prueba para determinar si los datos de la muestra tienen una distribución normal, ésta es empleada para variables cuantitativos y continuos. Tiene como objetivo verificar que la muestra de datos sea continua o no a la distribución específica.

En nuestro trabajo se ha empleado la prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar si las respuestas de los colaboradores administrativos encuestados tienen un comportamiento normal, como resultado se ha obtenido que los valores nos presentan una distribución normal.

En la siguiente tabla, se halla que el p valor para todas las dimensiones del estudio es de  $<.001$

**Tabla 4. Prueba de Normalidad para todas las dimensiones del estudio**

Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	pvalor
Apoyo Organizacional	0.124	407	$<.001$
Intención de Uso	0.323	407	$<.001$

Intercambio de Conocimiento	0.149	407	<.001
Desempeño Laboral	0.205	407	<.001

*Nota:* Como se muestra en la tabla N°4 se utilizó a Kolmogorov-Smirnov para la ejecución de la prueba de normalidad, esta prueba se aplica para contrastar la hipótesis de normalidad de población, el estadístico de prueba es la máxima diferencia. El nivel de significancia es menor a 0,05 lo cual se interpretan que los datos no siguen una distribución normal, por lo tanto, se utilizó este coeficiente.

Considerando las hipótesis establecidas se determina lo siguiente:

**H1:** El apoyo organizacional tiene un efecto positivo en el desempeño laboral individual del personal administrativo en las empresas de la ciudad de Lima.

**H2.** La intención de uso tiene un efecto positivo en el desempeño laboral individual del personal administrativo en las empresas de la ciudad de Lima.

**H3.** El intercambio de conocimientos tiene un efecto positivo en el desempeño laboral individual del personal administrativo en las empresas de la ciudad de Lima.

***Decisión estadística:***

La significancia de  $p=0,01$  muestra que  $p$  es menor a 0,05

Si el  $p$  valor  $> 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula.

Si el  $p$  valor  $< 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula, y se acepta la Hipótesis Alternativa

○ **Prueba de Correlación:**

Para la siguiente prueba, se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman simbolizado (RS) el mismo que se emplea para observar representaciones de la información

que nos permitan comparar las variables que serán ordenadas en un nivel de medición ordinal. Así también relaciona estadísticamente escalas tipo Lickert (Mondragon, 2001)

Este coeficiente de correlación se interpreta de la siguiente manera:

Valores próximos a 1 indican una correlación fuerte y positiva.

Valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa.

Valores próximos a 0 indican ausencia de correlación

Respecto a la prueba de correlación entre las variables del estudio y sus dimensiones tenemos:

**Tabla 5. Relación entre el Apoyo Organizativo y el Desempeño Laboral**

	Rho de Spearman	Pvalor	N
Apoyo Organizacional	1.000	<.001	407
Desempeño Laboral	0.366**	<.001	407

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

**H1:** El apoyo organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral individual del personal administrativo en las empresas de la ciudad de Lima. En la tabla 5 se observa que el coeficiente de Rho de Spearman da un resultado de 0.366 indicando una relación directa y positiva; el p valor es de 0.001 lo que muestra que existe una relación significativa en los 407 encuestados. Así también se demuestra que hay una relación directamente proporcional entre la dimensión y la variable.

**Tabla 6. Relación entre la Intención de Uso y el Desempeño Laboral**

	Rho de Spearman	Pvalor	N
Intención de Uso	1.000	<.001	407
Desempeño Laboral	0.698**	<.001	407

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

**H2.** La intención de uso tiene un efecto positivo en el desempeño laboral individual del personal administrativo en las empresas de la ciudad de Lima. En la tabla 6 se observa que el coeficiente de Rho de Spearman da un resultado de 0.698 indicando una relación directa y positiva; el p valor es de 0.001 lo que muestra que existe una relación significativa en los 407 encuestados. Así también se demuestra que hay una relación directamente proporcional entre la dimensión y la variable.

**Tabla 7. Relación entre el Intercambio de Conocimiento y el Desempeño Laboral**

	Rho de Spearman	Pvalor	N
Intercambio de Conocimiento	1.000	<.001	407
Desempeño Laboral	0.491**	<.001	407

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

**H3.** El intercambio de conocimientos tiene un efecto positivo en el desempeño laboral individual del personal administrativo en las empresas de la ciudad de Lima. En la

tabla 7 se observa que el coeficiente de Rho de Spearman da un resultado de 0.491

indicando una relación directa y positiva; el p valor es de 0.001 lo que muestra que existe

una relación significativa en los 407 encuestados. Así también se demuestra que hay una

relación directamente proporcional entre la dimensión y la variable.

## CAPITULO IV

### DISCUSION Y CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos, aceptamos que sí se establece una estrecha relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral, lo que contesta de forma afirmativa nuestra pregunta de investigación. Los resultados obtenidos de la encuesta realizada a las 407 personas que trabajan como personal administrativo en diversas empresas de Lima, guardan relación con lo que afirma (Vizcarra, 2018) de que existe una relación muy significativa entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en el personal administrativo que formó parte de su estudio. Para (Padilla-Ornelas & Martínez-Serna, 2018) cada empresa cuenta con recursos y capacidades que, si las tiene bien identificadas, desarrollará al máximo su potencial organizativo; probando estadísticamente en su estudio que la gestión del conocimiento favorece el desempeño laboral.

A su vez (Reynoso Fernández, 2020) en relación al intercambio de conocimientos señala que una mejora en el conocimiento provoca de manera inmediata una mejora en el desempeño organizacional de las empresas y al igual que (Chavez Pullas & Henrriquez Jimenez, 2020) consideran la práctica de la gestión del conocimiento como una estrategia organizacional. Lo que es acorde con lo encontrado en la presente investigación.

En cuanto al apoyo organizacional representado para (Alfredo Argüelles Ma et al., 2020) como satisfacción laboral, coincide con nuestros hallazgos en mencionar que, si el personal desarrolla su trabajo en un ambiente agradable, bajo las condiciones adecuadas de acorde al requerimiento del puesto que ocupa, esto tendrá un efecto positivo en su

desempeño laboral individual. Es por eso que (Pulido & Muñoz, 2020) mencionan a su vez que es importante considerar antes de implementar alguna estrategia sobre gestión del conocimiento, que el entorno de la empresa es cambiante y complejo.

En lo que respecta para nosotros la dimensión de intención de uso, los autores (Quispe Alcarraz, 2021) y (Solís Ramírez, 2020) consideran las dimensiones aprendizaje continuo y adquisición del conocimiento respectivamente, determinando que, teniendo un mayor y continuo manejo de estas dimensiones, el desarrollo y desempeño organizacional se producen de forma continua también.

#### ○ **Conclusiones**

Los hallazgos revelados nos permiten concluir que existe una relación importante entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral.

De igual manera, teniendo en cuenta las respuestas obtenidas por el personal administrativo que participó de esta investigación y que reconoce una significativa mejora en su desempeño laboral cuando el apoyo de su organización es constante. Afirmamos que, existe una relación directa entre el apoyo organizacional y el desempeño laboral individual del personal administrativo, independientemente del rubro al que pertenezca.

Así mismo en esta era digital, vemos que la intención de uso de medios tecnológicos es muy marcada indistintamente del género del personal de una organización. Convirtiéndose en una fuente de soporte indispensable en el desempeño laboral de los trabajadores independientemente de la dimensión de la empresa.

Concluimos además que, en todas las organizaciones a pesar de tener diferentes niveles jerárquicos, personal con rangos de edades diferentes y desarrollen sus actividades en distintos sectores económicos; mantendrán un vínculo importante entre el intercambio de

conocimiento y el desempeño laboral. Ya que se necesita mantener un flujo de información constante para realizar sus actividades diarias de forma eficiente.

- **Implicancias**

En el presente estudio se aportan observaciones teóricas y profesionales, mediante las cuales se confirma la relación de la línea de investigación que es, la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en el personal administrativo. Así mismo el estudio permite establecer conciencia en las organizaciones para que tomen en cuenta que capacitar o implementar sistemas de aprendizaje para sus trabajadores; será no solo un fortalecimiento intelectual, sino también se convertirá en un buen desempeño laboral, brindando sostenibilidad y crecimiento a la empresa. De igual forma se pretende, que las organizaciones brinden un canal de información accesible a las plataformas tecnológicas donde el personal pueda desarrollar su nivel profesional, es decir, hacer una línea de carrera. Se pretende también colaborar con la imagen y prestigio de las empresas; ya que, con un buen manejo de gestión del conocimiento en su organización, estas servirían como modelo para inspirar a otras compañías a mejorar sus recursos intangibles.

- **Limitaciones**

Al encontrarnos aún en pleno estado de emergencia nacional por la pandemia del Covid-19 nuestra encuesta se realizó de forma virtual, tuvimos como una limitación inicial que el contacto con nuestros colaboradores no se realice de forma física y brindamos la explicación respectiva de manera virtual. Otra limitación fue el tiempo de espera para que los encuestados respondan nuestro cuestionario ya que mayormente se realizó en horas laborales y que cada uno estaba cumpliendo con sus actividades; algunas personas se

comprometían en realizarlo posteriormente y debíamos recordarles de una forma discreta sobre nuestra solicitud.

- **Recomendaciones**

Considerando los datos obtenidos, recomendamos que las organizaciones tengan un sistema de capacitación, incentivos, beneficios, convenios corporativos; que permitan el desarrollo profesional de sus colaboradores. Siendo esto una motivación clave para el desempeño laboral del personal lo que significaría a futuro una mejora en el nivel de prestigio para la empresa.

Con sustento en la propia experiencia y corroborado por los datos obtenidos, se reconoce la intención de uso constante de la tecnología por parte del personal. Por lo que se recomienda, que las empresas brinden el mismo acceso a todos los trabajadores sin distinción de género para el uso de las herramientas tecnológicas y la capacitación de sus sistemas informáticos.

Finalmente, se recomienda que las empresas indistintamente del sector económico en el que se desarrollen; tengan una cultura organizacional que permita el intercambio de conocimiento al personal, sin distinción de rangos jerárquicos o edades, beneficiándose mutuamente y contribuyendo a la mejora en el desempeño organizacional.

## REFERENCIAS

- Alfredo Argüelles Ma, L., Alberto Quijano García, R., Mario Javier Fajardo, M., Fernando Medina Blum, M., & Carlos Enrique Cruz Mora, M. (2020). El éxito en las MiPyMES a través del desempeño laboral y la satisfacción de los trabajadores. *Alta Tecnología y Sociedad*, 8(1), 8-13.
- Avalos, R. M. M., Chacchi, D. V. G., Yépez, N. L. M., & Hernández, E. J. V. (2021). Gestión del conocimiento y productividad de una empresa constructora del Perú. *South Florida Journal of Development*, 2(4), 5183-5194. <https://doi.org/10.46932/sfjdv2n4-017>
- Čevra, B., Kapo, A., Zaimović, T., & Turulja, L. (2022). E-learning in Organizations: Factors Affecting Individual Job Performances. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, 17(2), 189-208. <https://doi.org/10.3991/IJET.V17I02.26967>
- Chavez Pullas, M. K., & Henrriquez Jimenez, E. V. (2020). *La gestión del conocimiento y su relación con el desempeño laboral de los docentes en las instituciones educativas fiscales de la zona 8 del Ecuador, 2019.* 8-16. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19092/4/UPS-GT002973.pdf>
- Coaquira, C. (2018). Modelo para la mejora del desempeño organizacional a través de las prácticas de la gestión de la calidad, gestión del conocimiento y liderazgo transformacional en una universidad privada. *Apuntes Universitarios*, 8(3), 57-76. <https://doi.org/10.17162/au.v8i3.331>
- Departamento de Investigación Statista. (2023). *E-learning y educación digital - Estadísticas y datos \_ Statista.*
- Echeverri, A., Lozada, N., & Arias, J. E. (2018). Incidencia de las Prácticas de Gestión del Conocimiento sobre la Creatividad Organizacional. *Informacion Tecnologica*, 29(1), 71-82. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000100009>
- Finances Online. (2021). *76 estadísticas esenciales de LMS y eLearning\_ Cuota de mercado y análisis de datos de 2021 - Financesonline.*

- Galindo, L. V. (2019). Aproximación a los lineamientos para la implementación de la gestión del conocimiento en las entidades del sector público en Colombia. *SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión*, 12(1), 181-197. <https://doi.org/10.15332/24631140.5428>
- García, J. (2018). Metodología de la investigación científica. *Metodología de la investigación científica*. <https://doi.org/10.17993/ccyll.2018.15>
- Heidi Celina Oviedo, A. C.-A. (2002). Metodología en salud pública. *Revista Espanola de Salud Publica*, 76(2), 81-84. <https://doi.org/10.1590/s1135-57272002000200001>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigacion Cientifica*.
- Iheukwumere-Esotu, L., & Yunusa-Kaltungo, A. (2022). *Gestión del Conocimiento y Transferencia de Experiencias en Major Actividades de mantenimiento: la perspectiva de un profesional*.
- Jyoti, J., & Sharma, P. (2017). *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones Investigación empírica de una variable moderadora y mediadora entre la tutoría y el desempeño laboral: un modelo estructural* Machine Translated by Google. 33, 55-67.
- La Fé Jiménez, R. Y., & Castillo Castellanos, J. R. (2017). *La gestión del conocimiento en empresas cubanas*. 44, 77-88. <http://scielo.sld.cu/pdf/caz/v44n4/caz08417.pdf>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*.
- López, P. (2016). Prueba de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105-114.
- López, S., Chambel, M., Muñoz, F., & Da Cunha, B. (2018). The role of perceived organizational support in job insecurity and performance | Papel da percepção do suporte organizacional na insegurança e desempenho no trabalho | El rol de la percepción de apoyo organizacional en la inseguridad laboral y el desempeñ. *RAE Revista de Administracao de Empresas*, 58(4), 393-404.
- Macías Gelabert, C., & Aguilera Martinez, A. (2012). Contribución de la gestión de recursos humanos a la gestión del conocimiento. *Estudios Gerenciales*, 28(123), 133-148.

[https://doi.org/10.1016/s0123-5923\(12\)70209-7](https://doi.org/10.1016/s0123-5923(12)70209-7)

- Magali-Chamba, Mariuxi-pardo, Higuerey, Á., & Chillogallo, E. (2019). *Relación entre Gestión del Conocimiento y Calidad en las empresas del sector industrial de Ecuador*. 336-348.
- Marsh, M. (2021). *Technical Report: A digital-first approach to benefits in a post-pandemic world*. [https://www.mercer.com/content/dam/mercer/attachments/global/gl-2022-mmb-tech-report\\_v1.pdf](https://www.mercer.com/content/dam/mercer/attachments/global/gl-2022-mmb-tech-report_v1.pdf)
- Masadeh, R., Almajali, D. A., Alrowwad, A., & Obeidat, B. (2019). The role of knowledge management infrastructure in enhancing job satisfaction: A developing country perspective. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 14, 1-25. <https://doi.org/10.28945/4169>
- Mondragon, M. (2001). Información científica. *Infancia y Aprendizaje*, 24(4), 525-525. <https://doi.org/10.1174/021037001317117448>
- Mora, G. (2018). Siglo XXI economía de la información: gestión del conocimiento y Business Intelligence, el camino a seguir hacia la competitividad. *SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión*, 10(2), 161-174. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0002.09>
- Omnia Solution. (2022). *La industria manufacturera inicia el 2022 con buen pie - omniasolution*. <https://omniasolution.com/2022/05/04/la-industria-manufacturera-inicia-el-2022-con-buen-pie/>
- Padilla-Ornelas, P. J., & Martínez-Serna, M. del C. (2018). Gestión del conocimiento y su influencia sobre el desempeño organizacional en las empresas de Aguascalientes. *Investigación y Ciencia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes*, 75, 55-65. <https://doi.org/10.33064/iycuaa2018751770>
- Páez Gabriunas, I. (2010). *The influence of the Corporate Social Performance on employee job satisfaction: a theoretical review from a multi-level approach*.
- Pedro J. Ramos-Villagrasaa, Juan R. Barradaa, Fernández-del-Ríoa, E., & Koopmansb, L. (2019). *Revista de Trabajo y Psicología Organizacional*. 35, 195-205.
- Pérez-Montoro, M. (2008). Gestión del conocimiento en las organizaciones. En *Encontros*

- científicos* (Número Diciembre 2008).
- Pulido, J., & Muñoz, F. (2020). *Gestión del conocimiento, factor crítico de éxito en el desempeño organizacional* \*. 131-149.
- Quispe Alcarraz, E. (2021). *Gestión del conocimiento e innovación organizacional en los docentes de la Universidad Nacional Federico Villarreal*.
- Raquel, K., & Rivero, B. (2022). *Inteligencia Colaboradores En Empresa Tecnológica En Lima Emotional Intelligence and Collaborator*. 11, 119-147.
- Reynoso Fernández, A. Z. (2020). *Relación entre gestión del conocimiento y desempeño organizacional en medianas y grandes empresas del sector consultoría y servicios de Lima 2019*.
- Rodríguez, M., García, F., Pérez, M., & Castillo, J. (2009). *LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, FACTOR ESTRATÉGICO PARA EL DESARROLLO*. 12.
- Rubio, Z., De la O, V., & Ruíz, M. (2018). Modelo de gestión del conocimiento apoyado en las tecnologías de información y comunicación. *Criterio Libre*, 16(28), 221-236. <http://aulavirtual.urp.edu.pe/bdacademicas/docview/2125262719?accountid=45097>
- Samana Anticona, J. E. (2019). *GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA MAMBRINO S.A.C. SAN ISIDRO - 2019* [Universidad Autónoma del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/953>
- Solís Ramírez, M. D. C. (2020). *Relación entre gestión del conocimiento y desempeño organizacional en MYPES consultoras en programación y suministros informáticos dle distrito de San Isidro 2019*.
- Vargas, S., & Flores, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 33(79), 149. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Velásquez-durán, A. (2017). *eTraining: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral eTraining: Collaborative Learning and Job Performance*. 18, 6-12.
- Velásquez Pajuelo, I. C. (2018). *GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO DE OPERACIONES LIMA DE LA EMPRESA*

*ECOCENTURY SAC CHORRILLOS - 2018* [Universidad Autónoma del Perú].  
<https://hdl.handle.net/20.500.13067/684>

Vizcarra, T. E. W. (2018). *Gestión del conocimiento y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto 2018* [Universidad Nacional de Moquegua].  
<https://repositorio.unam.edu.pe/handle/UNAM/99>

Volini, E., Schwartz, J., Brat, D., Mallon, D., Yves, V. D., Hauptmann, M., Ramona, Y., & Shannon, P. (2020). Tendencias globales de capital humano 2020. En *Deloitte: Vol. Especial* (Número 0, pp. 63-69).  
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uy/Documents/human-capital/HC Trends5 - Gestión del Conocimiento.pdf>

Young, C. (2021). Psychological Well-Being, Knowledge Management Behavior and Performance: The Moderating Role of Leader-Member Exchange. *Frontiers in Psychology, 12*. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.566516>

## ANEXOS

**Tabla 8. Matriz de Consistencia**

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		DISEÑO METODOLÓGICO										
				Variable 1	Variable 2											
"GESTION DEL CONOCIMIENTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UN ÁREA ADMINISTRATIVA EN LIMA 2022"	<b>Problema Principal</b> ¿Cuál es la relación de la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores de un área administrativa en Lima 2022?	<b>Objetivos Principal</b> Determinar la relación de la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores de un área administrativa en Lima 2022.	<b>Hipótesis Principal</b> Existe una relación positiva entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores de un área administrativa en Lima 2022.	<b>GESTION DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>Tipo:</b> Transversal no experimental, Básica. <b>Enfoque:</b> Cuantitativo. <b>Nivel:</b> Descriptivo										
	<b>Problema Especifico 1</b> ¿Cuál es la relación entre el apoyo organizacional y el desempeño laboral individual?	<b>Objetivo Especifico 1</b> Determinar la relación del apoyo organizacional y el desempeño laboral individual en los trabajadores de un área administrativa en Lima 2022.	<b>Hipótesis Especifica 1</b> El apoyo organizacional tiene un efecto positivo en el desempeño laboral individual en los trabajadores de un área administrativa en Lima 2022.				<b>Operacionalización</b>		<b>Diseño de investigación:</b> Correlacional  <b>Técnicas de recolección de datos:</b> Encuesta.  <b>Instrumentos de recolección de datos:</b> Cuestionario.  <b>Población:</b> Trabajadores de áreas administrativas de Lima.  <b>Muestra probabilística simple:</b> 407 trabajadores de áreas administrativas de Lima.							
	<b>Problema Especifico 2</b> ¿Cuál es la relación entre la intención de uso y el desempeño laboral individual?	<b>Objetivo Especifico 2</b> Determinar la relación de la intención de uso y el desempeño laboral individual en los trabajadores de un área administrativa en Lima 2022.	<b>Hipótesis Especifica 2</b> La intención de uso tiene un efecto positivo en el desempeño laboral individual en los trabajadores de un área administrativa en Lima 2022.													
	<b>Problema Especifico 3</b> ¿Cuál es la relación entre el intercambio de conocimientos y el desempeño laboral individual?	<b>Objetivo Especifico 3</b> Determinar la relación entre el intercambio de conocimientos y el desempeño laboral individual en los trabajadores de un área administrativa en Lima 2022.	<b>Hipótesis Especifica 3</b> El intercambio de conocimientos tiene un efecto positivo en el desempeño laboral individual en los trabajadores de un área administrativa en Lima 2022.													
					<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">V1</td> <td style="text-align: center;">V2</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">D1</td> <td style="text-align: center;">Apoyo Organizacional</td> <td style="text-align: center;">Innovación Personal</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">D2</td> <td style="text-align: center;">Utilidad Percibida</td> <td style="text-align: center;">Intercambio del conocimiento</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">D3</td> <td style="text-align: center;">Intención de Uso</td> <td style="text-align: center;">Desempeño Individual</td> </tr> </table>		V1	V2	D1	Apoyo Organizacional	Innovación Personal	D2	Utilidad Percibida	Intercambio del conocimiento	D3	Intención de Uso
	V1	V2														
D1	Apoyo Organizacional	Innovación Personal														
D2	Utilidad Percibida	Intercambio del conocimiento														
D3	Intención de Uso	Desempeño Individual														

**Tabla 9. Matriz de Operacionalización de Variables**

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
<b>Variable 1: Gestión del conocimiento</b>	Para los autores (Pulido & Muñoz, 2020), es una herramienta fundamental para mantenerse competitiva en el mercado. Es un recurso innato y un activo valioso en las organizaciones que permitirá mejorar procesos con el propósito de alcanzar la efectividad en nuestras actividades.	<b>Apoyo Organizacional</b> Consiste en fomentar un entorno favorable que apoye a optimizar el compromiso organizacional.	Capacitaciones que brinda la empresa	En la empresa donde trabajo realizan capacitaciones para adquirir nuevos conocimientos y habilidades.	<b>Escala Likert:</b>  1 significa <b>Totalmente en desacuerdo</b> y 5 significa <b>Totalmente de acuerdo</b> .
				En mi centro de labores, reconocen a los empleados por aplicar nuevos conocimientos y habilidades en el trabajo.	
			Programa de Incentivos que tiene la empresa	La empresa para la que trabajo tiene un sistema de evaluación del desempeño, que vincula recompensas por el uso de conocimientos y habilidades recién adquiridas.	
				La empresa para la que trabajo tiene un sistema de evaluación, que vincula recompensas por el buen desarrollo de un proyecto.	
		<b>Utilidad Percibida</b> Refiere al grado en que la persona considera que, utilizando un sistema en particular, lo destacará en su trabajo.	Necesidad de capacitación por parte del trabajador	Me sería útil una capacitación constante para construir conocimiento en mi contexto de trabajo.	
				El uso de un sistema de aprendizaje electrónico en mi área, me permitiría adquirir información relacionada con temas del trabajo.	
			Uso de sistema de aprendizaje	Usar un software de gestión me permitiría organizar de forma eficiente mi aprendizaje.	
				El uso de un sistema de aprendizaje electrónico aumentaría la eficiencia de mi trabajo.	
		<b>Intención de Uso</b> Refiere a la intención de la persona en utilizar el sistema de aprendizaje.	La cantidad de asistencias de los trabajadores para el uso de plataformas de aprendizaje	Tengo la intención de continuar utilizando la tecnología para adquirir conocimientos.	
				Tengo la intención de seguir utilizando las plataformas de aprendizaje electrónico para ampliar mis conocimientos.	
			La cantidad de intervenciones de los trabajadores para el uso de plataformas de aprendizaje	Tengo la intención de seguir utilizando las plataformas de aprendizaje electrónico para compartir conocimientos.	
				Tengo la intención de seguir utilizando las plataformas de aprendizaje electrónico para conseguir objetivos grupales.	

<p><b>Variable 2: Desempeño laboral</b></p>	<p>Para los autores (Campbell &amp; Ramos-Villagrasa, 2019), establecen que son conductas en el control de los colaboradores que cooperan a los objetivos organizacionales. Se define que la preparación y adiestramiento para los colaboradores ayudaran hacer más seguros y eficiente en sí mismos. (Jyoti &amp; Sharmay, 2017)</p>	<p><b>Innovación Personal</b> Hace referencia al estudio del comportamiento del trabajador hacia la innovación de formación adquirida por sí misma.</p>	Propuestas de mejora por el trabajador	Si recibiera información actual sobre la nueva tecnología, buscaría formas de experimentar con ella.	
				Me gusta hacer uso de la tecnología para obtener información.	
			Cursos de formación adquiridos por el trabajador	Entre compañeros y colegas, por lo general soy el primero en adquirir nuevos conocimientos.	
				Cantidad de certificados de cursos obtenidos por el trabajador en el período de un año.	
			<p><b>Intercambio del conocimiento</b> Consiste en proporcionar información sobre tareas, conocimientos y colaborar desarrollando nuevas ideas e implementando nuevos procedimientos.</p>	Cantidad de registros compartidos en una plataforma electrónica	Las plataformas de aprendizaje electrónicas me permiten compartir diferentes tipos de recursos con mis compañeros de trabajo.
					En la empresa donde trabajo se permite crear carpetas compartidas para facilitar la información del área
				Cantidad de plataformas de aprendizaje utilizadas por el trabajador	En mi empresa utilizamos las plataformas de aprendizaje electrónico para facilitar la colaboración entre compañeros de trabajo.
					Las plataformas de aprendizaje electrónicas admiten conversaciones con mis compañeros de trabajo.
			<p><b>Desempeño Individual</b> Se refiere al comportamiento del trabajador en su centro laboral.</p>	Cumplimiento de metas	Me capacito con la finalidad de mejorar la productividad en mi trabajo.
					Estoy satisfecho en la forma como aplico mis conocimientos en el trabajo.
				Evaluaciones realizadas al trabajador	El uso de herramientas tecnológicas mejora mi eficiencia/eficacia al hacer mi trabajo.
					Actualmente, la tecnología es totalmente necesaria para hacer mi trabajo.

**Figura 2. Instrumento de Recolección de Datos**

**Cuestionario (abril, Lima – 2022)**

**Instrucciones:**

Estimado Colaborador, a continuación, se presenta una encuesta para medir la mezcla Gestión del Conocimiento y Desempeño Laboral. Su opinión es muy valiosa para nuestra tesis titulada “GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UN ÁREA ADMINISTRATIVA EN LIMA 2022”. La finalidad de la investigación es estrictamente académica y nombre será guardado en estricta reserva.

Preguntas	Alternativas de respuesta				
	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE 1: GESTION DEL CONOCIMIENTO</b>					
DIMENSIÓN 1: APOYO ORGANIZACIONAL					
1. La empresa para la que trabajo tiene un sistema de evaluación del desempeño, que vincula recompensas por el uso de conocimientos y habilidades recién adquiridos.					
2. En la empresa donde trabajo realizan capacitaciones para adquirir nuevos conocimientos y habilidades.					
3. En mi centro de labores, reconocen a los empleados por aplicar nuevos conocimientos y habilidades en el trabajo.					
DIMENSIÓN 2: UTILIDAD PERCIBIDA					
4. Me sería útil una capacitación constante para construir conocimiento en mi contexto de trabajo.					
5. Usar un software de gestión me permitiría organizar de forma eficiente mi aprendizaje.					
6. El uso de un sistema de aprendizaje electrónico aumentaría la eficiencia de mi trabajo.					
7. El uso de un sistema de aprendizaje electrónico en mi área, me permitiría adquirir información relacionada con temas del trabajo.					
DIMENSIÓN 3: INTENCION DE USO					
8. Tengo la intención de continuar utilizando la tecnología para adquirir conocimientos.					
9. Tengo la intención de seguir utilizando las plataformas de aprendizaje electrónico para ampliar mis conocimientos.					
10. Tengo la intención de seguir utilizando las plataformas de aprendizaje electrónico para compartir conocimientos.					
<b>VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>					
DIMENSIÓN 1: INNOVACION PERSONAL					
11. Si recibiera información actual sobre la nueva tecnología, buscaría formas de experimentar con ella.					
12. Entre compañeros y colegas, por lo general soy el primero en adquirir nuevos conocimientos.					
13. Me gusta hacer uso de la tecnología para obtener información.					
DIMENSIÓN 2: INTERCAMBIO DEL CONOCIMIENTO					
14. Las plataformas de aprendizaje electrónicas admiten conversaciones con mis compañeros de trabajo.					
15. Las plataformas de aprendizaje electrónicas me permiten compartir diferentes tipos de recursos con mis compañeros de trabajo.					
16. En mi empresa utilizamos las plataformas de aprendizaje electrónico para facilitar la colaboración entre compañeros de trabajo.					
DIMENSIÓN 3: DESEMPEÑO INDIVIDUAL					
17. Me capacito con la finalidad de mejorar la productividad en mi trabajo.					
18. El uso de herramientas tecnológicas mejora mi eficiencia/eficacia al hacer mi trabajo.					
19. Actualmente, la tecnología es totalmente necesaria para hacer mi trabajo.					
20. Estoy satisfecho en la forma como aplico mis conocimientos en el trabajo.					

### *Figura.3 Solicitud de Validación de Datos*

Lima, 19 de abril del 2022.

Asunto: Validación de Instrumento de Investigación.

Mg. Raul Santiago Bacigalupo Lago

Presente. -

De mi consideración.

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez manifestarle que junto a mi coautora nos encontramos desarrollando la investigación titulada "GESTION DEL CONOCIMIENTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UN ÁREA ADMINISTRATIVA EN LIMA 2022", para la cual es necesaria la aplicación de un instrumento de recolección de datos, que pretende medir de manera científica y responder a las interrogantes de esta investigación.

Siendo indispensable su validación a través de un juicio de expertos en el que se ha considerado su participación como experto, por ser Usted un profesional de trayectoria y de reconocimiento con relación a la investigación, para lo cual adjunto:

- Matriz de consistencia de trabajo de investigación.
- Matriz de operacionalización de variables.
- Instrumento de recolección de datos.
- Matriz de validación de instrumento de medición a través de juicio de expertos.

Agradecimiento por anticipado su atención a la presente, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



Bach. Katherine Eliona  
Cueva Aguinaga  
DNI: 47455053



Bach. Gabina Milagros  
Vera Acosta  
DNI: 40092237

**Figura 4. Matriz de Validación de Instrumento de Investigación 1**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Raul Santiago Bacigalupo Lago
- 1.2. Grado académico y/o título: Magister
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Universidad Privada del Norte
- 1.4. Título de la investigación: GESTION DEL CONOCIMIENTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UN ÁREA ADMINISTRATIVA EN LIMA 2022
- 1.5. Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.6. Autores del instrumento: Katherine Eliana Cueva Aguinaga y Gabina Milagros Vera Acosta
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciada en Administración

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		X			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	X				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		X			
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
<b>TOTAL - PARCIAL</b>		40	8			

**PUNTUACIÓN**

De 10 a 20:

De 21 a 30:

De 31 a 40:

De 41 a 50:

48

No válido, reformular

No válido, modificar

Validar, mejorar

Válido, aplicar

**OBSERVACIONES:** Aplicar.

Lima, 19 de abril del 2022



Firma

### *Figura 5. Solicitud de Validación de Datos*

Lima, 19 de abril del 2022.

Asunto: Validación de Instrumento de Investigación.

Mg. Elizabeth Emperatriz García Salirrosas

Presente. -

De mi consideración.

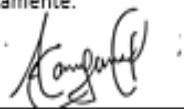
Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez manifestarle que junto a mi coautora nos encontramos desarrollando la investigación titulada "GESTION DEL CONOCIMIENTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UN ÁREA ADMINISTRATIVA EN LIMA 2022", para la cual es necesaria la aplicación de un instrumento de recolección de datos, que pretende medir de manera científica y responder a las interrogantes de esta investigación.

Siendo indispensable su validación a través de un juicio de expertos en el que se ha considerado su participación como experto, por ser Usted un profesional de trayectoria y de reconocimiento con relación a la investigación, para lo cual adjunto:

- Matriz de consistencia de trabajo de investigación.
- Matriz de operacionalización de variables.
- Instrumento de recolección de datos.
- Matriz de validación de instrumento de medición a través de juicio de expertos.

Agradecimiento por anticipado su atención a la presente, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



Bach. Katherine Eliana  
Cueva Aguinaga  
DNI: 47455053



Bach. Gabina Milagros  
Vera Acosta  
DNI: 40092237

**Figura 6. Matriz de Validación de Instrumento de Investigación 2**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Elizabeth Emperatriz Garcia Salirrosas
- 1.2. Grado académico y/o título: Doctora
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Universidad Privada del Norte
- 1.4. Título de la investigación: GESTION DEL CONOCIMIENTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UN ÁREA ADMINISTRATIVA EN LIMA 2022
- 1.5. Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.6. Autores del instrumento: Katherine Eliana Cueva Aguinaga y Gabina Milagros Vera Acosta
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciada en Administración

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

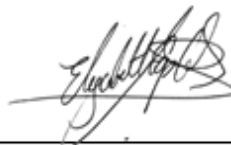
INDICADORES DE EVALUACION	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		X			
4. ORGANIZACION.	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	X				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.		X			
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	X				
10. METODOLOGIA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
<b>TOTAL - PARCIAL</b>		35	12			

**PUNTUACION**

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

**OBSERVACIONES:** Aplicar.

Lima, 19 de abril del 2022



Firma

### *Figura 7. Solicitud de Validación de Datos*

Lima, 19 de abril de 2022.

Asunto: Validación de Instrumento de Investigación.

Mg. Dante Aliaga Cerna

Presente. -

De mi consideración.

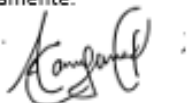
Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez manifestarle que junto a mi coautora nos enfocamos desarrollando la investigación titulada "GESTION DEL CONOCIMIENTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UN ÁREA ADMINISTRATIVA EN LIMA 2022", para la cual es necesaria la aplicación de un instrumento de recolección de datos, que pretende medir de manera científica y responder a las interrogantes de esta investigación.

Siendo indispensable su validación a través de un juicio de expertos en el que se ha considerado su participación como experto, por ser Usted un profesional de trayectoria y de reconocimiento con relación a la investigación, para lo cual adjunto:

- Matriz de consistencia de trabajo de investigación.
- Matriz de operacionalización de variables.
- Instrumento de recolección de datos.
- Matriz de validación de instrumento de medición a través de juicio de expertos.

Agradecimiento por anticipado su atención a la presente, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



Bach. Katherine Eliana  
Cueva Aguinaga  
DNI: 47455053



Bach. Gabina Milagros  
Vera Acosta  
DNI: 40092237

**Figura 8. Matriz de Validación de Instrumento de Investigación 3**

**I. DATOS GENERALES**

- I.1. Apellidos y nombres del experto: Dante Aliaga Cerna
- I.2. Grado académico y/o título: Magister
- I.3. Cargo e institución donde labora: Universidad Privada del Norte
- I.4. Título de la investigación: **GESTION DEL CONOCIMIENTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UN AREA ADMINISTRATIVA EN LIMA 2022**
- I.5. Nombre del instrumento: Cuestionario
- I.6. Autores del instrumento: Katherine Eliana Cueva Aguinaga y Gabina Milagros Vera Acosta
- I.7. Para obtener el título de: Licenciada en Administración

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES DE EVALUACION	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en lo observado bajo metodología científica	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología		X			
4. ORGANIZACION.	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables para estudiar.	X				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		X			
10. METODOLOGIA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
<b>TOTAL - PARCIAL</b>		35	12			

**PUNTUACION**

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

**OBSERVACIONES:** Aplicar.

Lima, 19 de abril del 2022



Firma

*Figura 9. Instrumento, sección 1*

Sección 1 de 3

## Gestión del conocimiento en el centro laboral

Este estudio es parte de un proyecto de investigación realizado por un equipo de investigadores de la UPN, para la cual necesitamos su apoyo respondiendo el cuestionario que se adjunta. Su participación es voluntaria y confidencial. Sus datos serán tratados de manera anónima, para fines académicos y científicos, conforme a la ley vigente en el país. En consonancia con la Declaración de Helsinki de 1964 y sus posteriores enmiendas, todos los procedimientos de investigación se llevarán a cabo, según nuestro fiel saber y entender, dentro de las normas éticas. Todos los datos serán anonimizados, procesados en forma agregada y bajo consentimiento informado para los fines de esta investigación.

Cualquier duda puede escribir a los correos N00158904@upn.pe o N00072585@gmail.com, así como también puede comunicarse a los números de celular 999094530 o 993383552.

Serán 5 minutos. Si está de acuerdo en participar por favor selecciona la opción "Sí".

Estoy de acuerdo en participar \*

Sí

**Figura 10. Instrumento, sección 2**

**Sección 2 de 3**

Responder de acuerdo a su experiencia en el ámbito laboral

Elegir del 1 al 5 donde 1= totalmente en desacuerdo y 5 es totalmente de acuerdo. Poner su celular de manera horizontal para ver las 5 alternativas de respuesta.

1. La empresa para la que trabajo tiene un sistema de evaluación del desempeño, que vincula recompensas por el uso de conocimientos y habilidades recién adquiridos \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

2. En la empresa donde trabajo realizan capacitaciones para adquirir nuevos conocimientos y habilidades. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

3. En mi centro de labores, reconocen a los empleados por aplicar nuevos conocimientos y habilidades en el trabajo. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

4. Me sería útil una capacitación constante para construir conocimiento en mi contexto de trabajo. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

5. Usar un software de gestión me permitiría organizar de forma eficiente mi aprendizaje. \*

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

:::

6. El uso de un sistema de aprendizaje electrónico aumentaría la eficiencia de mi trabajo. \*

1      2      3      4      5

Totalmente en desacuerdo                        Totalmente de acuerdo

---

7. El uso de un sistema de aprendizaje electrónico en mi área, me permitiría adquirir información relacionada con temas del trabajo. \*

1      2      3      4      5

Totalmente en desacuerdo                        Totalmente de acuerdo

---

8. Si recibiera información actual sobre la nueva tecnología, buscaría formas de experimentar con ella. \*

1      2      3      4      5

Totalmente en desacuerdo                        Totalmente de acuerdo

---

:::

9. Entre compañeros y colegas, por lo general soy el primero en adquirir nuevos conocimientos. \*

1      2      3      4      5

Totalmente en desacuerdo                        Totalmente de acuerdo

---

10. Me gusta hacer uso de la tecnología para obtener información. \*

1      2      3      4      5

Totalmente en desacuerdo                        Totalmente de acuerdo

---

11. Las plataformas de aprendizaje electrónicas admiten conversaciones con mis compañeros de trabajo. \*

1      2      3      4      5

Totalmente en desacuerdo                        Totalmente de acuerdo

⋮

13. En mi empresa utilizamos las plataformas de aprendizaje electrónico para facilitar la colaboración entre compañeros de trabajo. \*

1      2      3      4      5

Totalmente desacuerdo                        Totalmente de acuerdo

14. Tengo la intención de continuar utilizando la tecnología para adquirir conocimientos. \*

1      2      3      4      5

Totalmente desacuerdo                        Totalmente de acuerdo

15. Tengo la intención de seguir utilizando las plataformas de aprendizaje electrónico para ampliar mis conocimientos. \*

1      2      3      4      5

Totalmente desacuerdo                        Totalmente de acuerdo

⋮

16. Tengo la intención de seguir utilizando las plataformas de aprendizaje electrónico para compartir conocimientos. \*

1      2      3      4      5

Totalmente desacuerdo                        Totalmente de acuerdo

17. Me capacito con la finalidad de mejorar la productividad en mi trabajo. \*

1      2      3      4      5

Totalmente desacuerdo                        Totalmente de acuerdo

18. El uso de herramientas tecnológicas mejora mi eficiencia/eficacia al hacer mi trabajo. \*

1      2      3      4      5

Totalmente desacuerdo                        Totalmente de acuerdo

19. Actualmente, la tecnología es totalmente necesaria para hacer mi trabajo. \*

1 2 3 4 5

Totalmente desacuerdo      Totalmente de acuerdo

20. Estoy satisfecho en la forma como aplico mis conocimientos en el trabajo. \*

1 2 3 4 5

Totalmente desacuerdo      Totalmente de acuerdo

*Figura 11. Instrumento, sección 3*

Sección 3 de 3

PARA FINALIZAR ✕ ⋮

Con el propósito de conocer el perfil de los participantes de este estudio, por favor responder las siguientes preguntas:

Edad \*

Texto de respuesta corta

Sexo \*

Masculino

Femenino

Estado Civil \*

- Soltero
- Casado
- Viudo
- Divorciado
- Conviviente

Cargo que más se asemeje a su posición laboral actual. \*

- Gerente/Directivo
- Analista/ Técnico
- Asistente Administrativo

Tamaño de la empresa donde labora \*

- Microempresa (1 a 10 trabajadores)
- Pequeña empresa (11 a 50 trabajadores)
- Mediana empresa (51 a 200 trabajadores)
- Gran empresa (más de 200 trabajadores)

**Figura 12. Alfa de Cronbach Apoyo Organizacional**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.818	3

**Estadísticas de elemento**

	Media	Desviación estándar	N
AO1	3.5995	1.41048	407
AO2	3.7813	1.27841	407
AO3	3.4939	1.32216	407

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
AO1	7.2752	5.402	.674	.748
AO2	7.0934	6.183	.628	.791
AO3	7.3808	5.596	.714	.705

**Figura 13. Alfa de Cronbach Intención de Uso**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.886	3

**Estadísticas de elemento**

	Media	Desviación estándar	N
IU1	4.6020	.65750	407
IU2	4.5872	.64833	407
IU3	4.5307	.70075	407

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
IU1	9.1179	1.622	.733	.876
IU2	9.1327	1.519	.839	.784
IU3	9.1892	1.484	.765	.851

**Figura 14. Alfa de Cronbach intercambio de Conocimiento**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.785	3

**Estadísticas de elemento**

	Media	Desviación estándar	N
IC1	4.0172	1.08151	407
IC2	4.2015	.91979	407
IC3	3.7592	1.25984	407

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
IC1	7.9607	3.663	.658	.672
IC2	7.7764	4.120	.694	.662
IC3	8.2187	3.378	.560	.807

**Figura 15. Alfa de Cronbach Trabajo Individual**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.796	4

**Estadísticas de elemento**

	Media	Desviación estándar	N
TI1	4.6241	.63067	407
TI2	4.6167	.62028	407
TI3	4.5602	.71279	407
TI4	4.4521	.72400	407

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
TI1	13.6290	2.751	.648	.727
TI2	13.6364	2.725	.681	.713
TI3	13.6929	2.593	.612	.744
TI4	13.8010	2.756	.509	.798

**Figura 16. Frecuencia Apoyo Organizacional**

**Estadísticos**

AOSPSSS

N	Válido	407
	Perdidos	0
Moda		3.00
Ranqo		2.00
Mínimo		1.00
Máximo		3.00

		<b>AOSPSSS</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	74	18.2	18.2	18.2
	Medio	135	33.2	33.2	51.4
	Alto	198	48.6	48.6	100.0
	Total	407	100.0	100.0	

**Figura 17. Frecuencia Intención de Uso**

**Estadísticos**

IUSPSS

N	Válido	407
	Perdidos	0
Moda		3.00
Ranqo		2.00
Mínimo		1.00
Máximo		3.00

		<b>IUSPSS</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	.7	.7	.7
	Medio	32	7.9	7.9	8.6
	Alto	372	91.4	91.4	100.0
	Total	407	100.0	100.0	

**Figura 18. Frecuencia Intercambio de Conocimiento**

**Estadísticos**

ICSPSS		
N	Válido	407
	Perdidos	0
Moda		3.00
Rango		2.00
Mínimo		1.00
Máximo		3.00

ICSPSS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	29	7.1	7.1	7.1
	Medio	115	28.3	28.3	35.4
	Alto	263	64.6	64.6	100.0
	Total	407	100.0	100.0	

**Figura 19. Frecuencia Trabajo Individual**

**Estadísticos**

TISPSS		
N	Válido	407
	Perdidos	0
Moda		3.00
Rango		2.00
Mínimo		1.00
Máximo		3.00

TISPSS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	.7	.7	.7
	Medio	15	3.7	3.7	4.4
	Alto	389	95.6	95.6	100.0
	Total	407	100.0	100.0	

**Figura 20. Prueba de Normalidad, Apoyo Organizacional y Trabajo Individual**

**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

		AO	TI	
N		407	407	
Parámetros <u>normales</u> <sup>a,b</sup>	Media	10.8747	18.2531	
	Desv. Desviación	3.43648	2.12244	
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.124	.205	
	Positivo	.115	.205	
	Negativo	-.124	-.203	
Estadístico de prueba		.124	.205	
Sig. <u>asin.</u> (bilateral) <sup>c</sup>		<.001	<.001	
Sig. Monte Carlo (bilateral) <sup>d</sup>	Sig.	.000	.000	
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	.000	.000
		Límite superior	.000	.000

- La distribución de prueba es normal.
- Se calcula a partir de datos.
- Corrección de significación de Lilliefors.
- El método de Lilliefors basado en las muestras 10000 Monte Carlo con la semilla de inicio 926214481.

**Figura 21. Prueba de Normalidad, Intención de Uso y Trabajo Individual**

**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

		IU	TI	
N		407	407	
Parámetros <u>normales</u> <sup>a,b</sup>	Media	13.7199	18.2531	
	Desv. Desviación	1.81134	2.12244	
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.323	.205	
	Positivo	.240	.205	
	Negativo	-.323	-.203	
Estadístico de prueba		.323	.205	
Sig. <u>asin.</u> (bilateral) <sup>c</sup>		<.001	<.001	
Sig. Monte Carlo (bilateral) <sup>d</sup>	Sig.	.000	.000	
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	.000	.000
		Límite superior	.000	.000

- La distribución de prueba es normal.
- Se calcula a partir de datos.
- Corrección de significación de Lilliefors.
- El método de Lilliefors basado en las muestras 10000 Monte Carlo con la semilla de inicio 1502173562.

A  
Ve

**Figura 22. Prueba de Normalidad, Intercambio de Conocimiento y Trabajo Individual**

**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

		IC	TI	
N		407	407	
Parámetros <u>normales</u> <sup>a,b</sup>	Media	11.9779	18.2531	
	Desv. Desviación	2.74930	2.12244	
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.149	.205	
	Positivo	.136	.205	
	Neqativo	-.149	-.203	
Estadístico de prueba		.149	.205	
Sig. <u>asin.</u> (bilateral) <sup>c</sup>		<.001	<.001	
Sig. Monte Carlo (bilateral) <sup>d</sup>	Sig.	.000	.000	
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	.000	.000
		Límite superior	.000	.000

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. El método de Lilliefors basado en las muestras 10000 Monte Carlo con la semilla de inicio 624387341.

Ac

**Figura 23. Correlación Apoyo Organizacional y Trabajo Individual**

**Correlaciones**

		AO	TI
Rho de Spearman	AO	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	407
	TI	Coeficiente de correlación	.366**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	407

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

**Figura 24. Correlación Intención de Uso y Trabajo Individual**

			IU	TI
Rho de Spearman	IU	Coefficiente de correlación	1.000	.698**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	407	407
	TI	Coefficiente de correlación	.698**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	407	407

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

**Figura 25. Correlación Intercambio del Conocimiento y Trabajo Individual**

			IC	TI
Rho de Spearman	IC	Coefficiente de correlación	1.000	.491**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	407	407
	TI	Coefficiente de correlación	.491**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	407	407

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