



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

ESCUELA DE POSTGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE
UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE ASCOPE
EN EL AÑO 2020.

Tesis para optar el grado **MAESTRO** en:

GESTIÓN PÚBLICA

Autor:

Bach. ROGER EDUARDO SALAZAR MENDOZA

Asesora:

Dra. JULIA OTILIA SAGASTEGUI CRUZ

Trujillo – Perú

2020

ÍNDICE

	Pág.
Resumen	02
Abstract	03
Dedicatoria	04
Agradecimiento.....	05
I. INTRODUCCION.....	06
1.1. Realidad problemática	06
1.2. Pregunta de Investigación	09
1.3. Objetivos de la Investigación	09
1.4. Justificación de la Investigación.....	09
1.5. Alcance de la Investigación	10
II. MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes	10
2.2. Bases Teóricas.....	14
III. HIPOTESIS	
3.1 Declaración de Hipótesis.....	27
3.2 Operacionalización de variables.....	27
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	51
4.1. Tipo y Diseño de Investigación	27
4.2. Población y Muestra.....	27
4.3. Técnicas e Instrumentos.....	27
4.4. Procedimiento de recolección de datos.....	34
4.5. Criterios de Selección.....	34
V. RESULTADOS	35
VI. DISCUSIÓN.....	47
VII. CONCLUSIONES	50
VIII. RECOMENDACIONES.....	51
ANEXOS	54

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope. El tipo de investigación fue Correlacional de diseño No experimental con corte transversal. Se tuvo como población muestra al personal que labora en la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope, la cual ascienden a 52 servidores públicos. Los datos se recopilaron a través de la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, por lo que se realizó dos cuestionarios para analizar ambas variables, los cuales fueron sometidos a una prueba de confiabilidad. Para medir la relación entre ambas variables se calculó el coeficiente de correlación de Pearson.

La investigación concluyó en que la gestión del conocimiento se relaciona de manera directa con el desempeño laboral; teniendo una correlación alta de 0.722, donde demuestra que existe una relación positiva significativa; es decir que a medida que la gestión del conocimiento sea mayor el desempeño laboral también aumentará en proporción. Por lo tanto, acepta la hipótesis planteada en el presente trabajo. En cuanto a las variables se identificó que el 94.2% de los servidores públicos percibe la variable en nivel regular, mientras que la variable desempeño laboral es percibida en nivel regular por el 76.90% de los servidores públicos.

PALABRAS CLAVES: Gestión del Conocimiento, Desempeño laboral, Servidores Públicos.

ABSTRACT

The purpose of this research work was to determine the relationship between knowledge management and job performance of the public servants of the Ascope Local Educational Management Unit. The type of investigation was Correlational Non-experimental design with cross section. The population working in the Ascope's local Educational Management Unit was taken as a sample population, which amounts to 52 public servants. The data was collected through the survey technique with its instrument, the questionnaire, so two questionnaires were conducted to analyze both variables, which were subjected to a reliability test. To measure the relationship between both variables, the Pearson's correlation coefficient was calculated.

The research concluded that knowledge management is directly related to job performance; having a high correlation of 0.722, where it shows that there is a significant positive relationship; In other words, as knowledge management increases, job performance will also increase in proportion. Therefore, it accepts the hypothesis presented in this work. Regarding the variables, it was identified that 94.2% of public servants perceive the variable at a regular level, while the variable job performance is perceived at a regular level by 76.90% of public servants.

KEY WORDS: Knowledge Management, Job Performance, Public Servants.

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico a toda mi familia, principalmente a mis padres y hermano que han sido pilares fundamentales en mi formación como profesional, por brindarme la confianza, consejos, oportunidad y recursos para lograrlo.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios, por darme la sabiduría y la perseverancia para alcanzar la meta trazada, por los triunfos y los momentos difíciles; y que gracias a él todo es posible.

Mi agradecimiento a mis amigos, y a las personas importantes en mi vida, por estar a mi lado, brindándome aliento y apoyo para seguir adelante y concretar una de mis metas.

Y a Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope, por la confianza brindada para el desarrollo de esta investigación.

¡Gracias!

I. INTRODUCCIÓN

I.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

En los últimos años, los modelos alternativos de gestión pública describen un cambio desde el modelo burocrático de gestión basado en la fragmentación de tareas y la subordinación jerárquica, hasta la nueva gestión pública que introduce nuevos requerimientos como el desarrollo de una cultura orientada a la gestión por resultados.

En el Estado, la práctica o la experiencia demuestra que el éxito de la gestión pública comienza con el reclutamiento, selección, contratación de personas calificadas para ocupar los puestos de trabajo, que acrediten una formación académica y una experiencia laboral en la administración pública, para satisfacer los perfiles ocupacionales requeridos por los sectores productivos y sociales de la administración pública (Ortiz, 2012).

El funcionamiento de las entidades públicas se debe a la presencia de servidores públicos que asumen un conjunto de atribuciones de acuerdo al cargo que ocupa en el marco del mandato que le asigna su ley de creación. Los servidores públicos, son utilizados como agentes de utilidad del Estado, el cual tienen la finalidad de enfrentar los desafíos y así mismo conducir al cumplimiento de los objetivos institucionales, buenas prácticas y la realización de una buena gestión institucional.

En la actualidad, la gestión pública, requiere ser estratégica a fin de aprovechar el conocimiento y la innovación por parte de los servidores públicos para poder generar valor en su ejecución en el desempeño de sus funciones de manera que al final de cada periodo se hayan cumplido con los objetivos institucionales propuestos por la dirección.

La importancia del conocimiento como ventaja, junto al desarrollo de las tecnologías de información, ha dado lugar a los sistemas de gestión del conocimiento, facilitando procesos de generación, codificación y transferencia del mismo en las entidades públicas del país.

La gestión del conocimiento busca situar a los servidores públicos como el principal activo y busca sustenta su competitividad en la capacidad de compartir, en forma eficaz

y eficiente, la información, las experiencias y los conocimientos individuales y colectivos para el desarrollo de funciones.

La gestión del conocimiento busca mejorar los resultados de las acciones de las organizaciones, independientemente de su ámbito de actividad, este ofrece una serie de ventajas competitivas, tales como la mejora en la productividad, la mejora de atención al cliente, mejora de la comunicación interpersonal, mayor eficiencia en cuanto al uso de los recursos, además de proporcionar mejores herramientas para la gestión de la información (Muñoz, 2014)

Senge (1999) hace énfasis en la importancia de una buena gestión del conocimiento, pues esta incentiva a los colaboradores a desarrollar su capacidad de crear resultados esperados, y a contribuir en nuevas formas de pensar para la resolución de problemas, todo ello con la finalidad de mejorar la información y la comunicación dentro de las organizaciones.

Es importante medir el nivel de desempeño de los colaboradores en las organizaciones, ya que a partir de ahí se pueden detectar posibles fallas y así implementar estrategias para afinar la eficiencia y la eficacia de cada trabajador. Mundo empresarial (2017) sostiene que es sumamente fundamental medir el desempeño de los colaboradores ya que se busca el desarrollo integral de las personas a través de planes de acción de los jefes con la finalidad de pulir su perfil profesional.

Guerrero (2016) menciona que los puntos a tomar en cuenta para una correcta evaluación del desempeño es la conducta del colaborador, efectividad, objetivos, desarrollo personal, solución de problemas y trabajo en equipo y este debe ser aplicado en un ambiente donde el colaborador sienta que se le brinda ayuda para el mejoramiento de su desempeño laboral, por ello es sumamente importante que de manera periódica se evalúe el desempeño de cada funcionario público, tomando el resultado para la creación e estrategias que mejoren el desempeño de los mismo.

Por otro lado, Peña (2018) señala que la importancia de la evaluación del desempeño radica en que permite el mejoramiento de las relaciones humanas entre personal superior y subordinados, además el autor señala que es una excelente herramienta para mejorar los

resultados del talento humano en la organización, promoviendo el estímulo y la productividad. Peña menciona que principalmente se evalúa las cualidades del evaluado, la contribución de este a la organización y su potencial de desarrollo.

Habitualmente en las entidades públicas con frecuencia se encuentran funcionarios o servidores que no son eficientes en las funciones que desempeñan y que adicionalmente cuentan con la capacitación para hacer las funciones que se les han asignado, por lo que resulta necesario dar la importancia que corresponde a la evaluación de desempeño. La iniciativa de incluir e impulsar a la evaluación del desempeño en los servidores públicos se sitúa en el contexto de incorporación de fomentar una nueva cultura administrativa el cual forma parte de una gestión administrativa por resultados.

En la Libertad, en el distrito y Provincia de Ascope, se encuentra la Unidad de Gestión Educativa local de Ascope, cuya finalidad es promover el desarrollo personal y profesional de los agentes responsables del proceso educativo, contribuyendo de esta manera al desarrollo sostenible de la sociedad y jurisdicción administrativa, en coordinación con los planes de desarrollo Nacional y Regional, concertando con el sector Público y privado contando con la participación de la sociedad Civil. Esta entidad cuenta con 52 trabajadores de los cuales buscan conseguir una adecuada gestión de la información, facilitando contactos personales que supongan comparticiones e intercambios de información, de lo cual no refleja que el clima laboral sea el adecuado, y que el desempeño del mismo sea entusiasta y los anime al desarrollo de sus funciones.

Por otro lado, la institución carece de capacitaciones previo diagnóstico, lo que no contribuye en el conocimiento de los colaboradores y en efecto al desempeño laboral de cada uno, por lo que las tareas desempeñadas no son eficientes, siendo este una traba para el desarrollo de la institución.

La presente investigación se centra en determinar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral de la institución en mención, con la finalidad de proponer mejorías que ayuden en el desarrollo de la Unidad Educativa Local de Ascope a través de la gestión del conocimiento y además dar a conocer a los colaboradores la importancia de un buen desempeño laboral.

I.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Existe relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral de los servidores públicos de la Unidad Educativa Local de Ascope?

I.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

I.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre la gestión del conocimiento en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope.

I.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) Identificar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y el desempeño en la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope.
- b) Analizar el nivel de la gestión del conocimiento de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope.
- c) Analizar el nivel de desempeño laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope
- d) Proponer acciones operativas para mejorar la relación de las competencias con el desempeño.

I.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación nace debido al interés de determinar la relación que existe entre gestión del conocimiento y el desempeño laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope.

Esta investigación explica por qué es útil desarrollar la gestión del conocimiento en las entidades públicas que a través de mecanismos proporcionan información vital y eficiente en los servidores públicos con la finalidad de lograr un mejor desempeño.

Dicha Investigación se empleará como modelo a otras entidades, en vista de la importancia de la gestión del conocimiento como estrategia que posibilita el crecimiento intelectual del trabajador el cual es reflejado en el desempeño laboral contribuyendo en la toma de decisiones, generando una estructura innovadora y eficiente que permita el cumplimiento de los objetivos.

I.5. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación fue aplicada en la Unidad de Gestión Educativa Local de la provincia y Distrito de Ascope, teniendo como población muestra a los servidores públicos de esta entidad, el propósito de esta determinar la relación de la Gestión del Conocimiento en el desempeño laboral, para interés de los servidores públicos y la institución pública.

II. MARCO TEORICO

II.1. ANTECEDENTES

Internacionales

Según Liévano & Arenas, (2017) en su tesis :”Evaluación del desempeño laboral de los servidores públicos en Colombia – Bogotá 2017”- Tesis para obtener especialización en Derecho Administrativo en la Universidad Santo Tomás de Aquino en la que concluye que la evaluación del desempeño laboral debe aportar los insumos para la construcción de los planes individuales de mejoramiento, planes de capacitación y formación, que se enmarcan en un mejoramiento profesional para el servidor público y en consecuencia para la entidad y dentro de la carrera administrativa unos usos determinados que se visualizan en el plan de incentivos, plan de bienestar, encargos y comisiones en cargos de libre nombramiento y remoción fortaleciendo las buenas prácticas en la gestión del talento humano.

Investigación que enfatiza en la importancia de la evaluación del desempeño de manera periódica, lo cual se toma como base para la discusión de los resultados obtenidos en el presente informe.

Rueda (2014), en su tesis “La Gestión del Conocimiento y la Ciencia de la Información: Relaciones disciplinares y profesionales, Getafe 2014”. Tesis para obtener el Grado Doctoral en la Universidad Carlos III de Madrid en la que concluye que: “Lo que interesa de un trabajador, lo que le distingue de otro y le hace único es

la suma de su conocimiento, su experiencia laboral y su habilidad para la pertinencia aplicativa, a esta mezcla la podríamos llamar pericia. Y la pericia es importante porque si el conocimiento se posee, la pericia se despliega. Por lo tanto, la gestión del conocimiento debería gestionar esta pericia. Así, entendemos que se deberían llevar adelante tareas coordinadas y planificadas encaminadas a: conseguir una adecuada gestión de la información, fomentar una formación continua, facilitar contactos personales que supongan comparticiones e intercambios de información, crear un clima que tolere errores y anime a los trabajadores a experimentar y desarrollar programas maestro-aprendiz que posibiliten la transmisión de las experiencias ganadas a lo largo de los años de práctica profesional”.

Rueda (2012) en su Tesis: “Influencia de la cultura organizacional, la gestión del conocimiento y el capital tecnológico en la producción científica. Aplicación a grupos de investigación adscritos a Universidades en Colombia”. Valencia – 2012 Tesis para obtener grado doctoral en la Universitat Politecnica de Valencia en el año 2012 concluye que para lograr una buena gestión del conocimiento de los centros e institutos de investigación, es necesario establecer vínculos con otras entidades de carácter público y privado que permitan incrementar la producción científica, cabe precisar que la gestión del conocimiento debe estar apoyada en las tecnologías de la información y las comunicaciones, que permiten una mayor divulgación del conocimiento y una apropiación más rápida a las actividades de la organización para dar valor y ser más competitivos. Así mismo Teniendo en cuenta los procesos de gestión del conocimiento, se evidencia que la externalización que se refiere a compartir conocimientos con grupos externos, participación en redes científicas nacionales e internacionales y publicación de artículos, se relaciona directamente con la producción científica. En este sentido, es importante que las universidades establezcan políticas de internacionalización que propicien escenarios para que el investigador adquiera competencias de una segunda lengua, y de esta forma pueda hacer divulgación científica en las revistas indexadas con mayor impacto, que en su mayoría publican en inglés. La investigación señala la importancia de las políticas institucionales que conllevan a impulsar y fortalecer las redes científicas y la generación de nuevos proyectos.

Nacionales

Veliz (2017) en su investigación titulada “Gestión del conocimiento y desempeño laboral según el personal de la Secretaría de gestión pública de la Presidencia del consejo de Ministros, Lima, 2016” donde se busca determinar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y desempeño laboral de la Secretaría de gestión pública de la Presidencia del consejo de Ministros. Se aplicó el método hipotético – deductivo de diseño no experimental. El instrumento que se utilizó para la recolección de la información fueron cuestionarios para ambas variables, la población muestra se encontró conformada por un total de 120 colaboradores, mientras que la muestra censal consideró a 114 colaboradores. Luego de procesada la información se determinó que existe relación positiva significativa, pues se obtuvo un coeficiente de relación de 0.836, por lo tanto la hipótesis planteada es aceptada. La investigación muestra de manera estadística la relación que existe entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en una realidad distinta, sirviendo como referencia sólida para la discusión de resultados de la presente investigación.

Herrera (2015) en su tesis “Modelo de gestión del conocimiento en el área de atención de usuarios de un organismo público especializado, Lima 2015”. Tesis para obtener el grado de Magíster en Gestión y Política de la Innovación y la Tecnología en la Pontificia Universidad Católica del Perú en la que: La gestión de conocimiento permite mejorar los servicios que podemos encontrar en una organización, sea pública o privada. Así mismo afirma que el modelo de gestión del conocimiento utiliza elementos vinculados a la modernización del Estado y gobierno electrónico, como maximizar el uso de las tecnologías de la información y comunicación en beneficio de los ciudadanos, sin embargo, ello no es suficiente para afirmar que se trate de una innovación; por tanto recomienda que la experiencia y participación de los temas de gestión del conocimiento, tecnologías de la información y comunicación, desde el sector académico, empresas y otras organizaciones hacia el Estado resultaría muy beneficioso para implementar todo tipo de mejoras. Ello sería posible con la generación de redes y convenios para la transferencia de conocimiento en ese nivel.

Cahui & Rossana (2015) en su Tesis Titulada : “Guía de implementación de gestión del conocimiento usando medios sociales en una entidad de Administración Tributaria” para optar el grado académico de maestras en ingeniería de computación y sistemas con mención en gestión de tecnologías de información en la Universidad San Martín de Porres en el año 2015 manifiesta que: El factor de recursos humanos, es uno de los más importantes ya que el recurso humano es el generador del conocimiento, mediante la aplicación de estrategias se ha logrado incrementar el factor, influyendo 150 positivamente en la Gestión de conocimiento usando medios sociales, y a su vez se ha generado un ambiente laboral propicio en el que los empleados se sientan cómodos, y como también el factor medición del desempeño, permite identificar el progreso de la implementación de la gestión de conocimiento usando medios sociales, y nos ayudó a ver qué es lo que se debe mejorar para la implementación, influyendo positivamente en la gestión de conocimiento y sugieren que se debe crear un equipo de Gestión del Conocimiento, es necesario que en cada unidad organizacional se designen colaboradores para, transmitir y contagiar el entusiasmo de una actitud colaboradora, este es el rol que generalmente corresponde al líder, pero pueden sumarse más colaboradores.

Hurtado (2018) en su investigación titulada “Gestión del conocimiento y el desempeño laboral en trabajos de la sede del Gobierno regional Moquegua, 2017” busca determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral aplicándose un diseño no experimental, transversal, correlacional. La población estuvo conformada por 360 trabajadores, de la cual se determinó una muestra de 190. La recolección de la información se hizo a través de un cuestionario, el mismo que fue planteado por Ramos (2015) con una confiabilidad superior a 0.9, asimismo, se aplicó una escala adaptada con una confiabilidad superior a 0.8. Luego de procesada la información se obtuvo una relación significativa entre ambas variables, aceptando así la hipótesis propuesta por el autor.

Locales

Santillan (2016), en su tesis: “Modelo de gestión del conocimiento basado en herramientas habilitadoras y su relación con el proceso de aprendizaje en la Universidad Nacional de Cajamarca”, Tesis para obtener el grado académico de maestro en ingeniería de sistemas con mención en administración y dirección en tecnologías de la información, Trujillo 2016, finaliza su investigación diciendo que: los proyectos de gestión del conocimiento en cualquier tipo de organización, incluyendo las universidades, no deben ser conceptualizados solo desde el punto de vista tecnológico, sino con una visión sistémica y estratégica, como un medio para lograr los objetivos estratégicos. En ese sentido, el éxito de los modelos de gestión del conocimiento requiere de estrategias para un cambio en la cultura, los procesos y el desarrollo de competencias.

Es fundamental que las actividades de aprendizaje con soporte de tecnologías de la información, sea diseñada de tal forma que permitan la aplicación del conocimiento desde la reflexión personal y la discusión colectiva.

II.2. BASES TEÓRICAS

Gestión del Conocimiento

Conocimiento:

Según Alfaro & Victor, (2012), El conocimiento es un conjunto de información adquirida en los individuos en base a su experiencia, juicios, valores, actitudes, aptitudes. El cual debe ser considerado como un recurso de poner en práctica capacidades para dar solución a los problemas del entorno en el que se desenvuelven.

La Gestión Del Conocimiento

Para Alfaro & Victor (2012), En la literatura existente sobre el presente trabajo y especialmente en este apartado se aborda, con base en dos conceptos, como administración del conocimiento y gestión del conocimiento. Hemos optado por llamarle gestión del conocimiento apoyados en Koontz (1995), el cual de en el término gestión como “el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una

variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización”; en este caso, el recurso es el conocimiento.

La gestión del conocimiento es un proceso dinámico e interactivo de detectar, generar, codificar, transferir, capturar y usar el conocimiento para lograr los objetivos y resolver los problemas que enfrente la organización, así como la generación de ventajas competitivas

Por otro lado, Baptista et al., (2006), comenta que la gestión del conocimiento permite mejorar la recopilación de datos y la interpretación compartida del conocimiento, a través del trabajo en equipo y el empowerment, lo que facilita el desarrollo de la innovación en las empresas. De este modo, capturar, almacenar, compartir y distribuir conocimiento permiten innovar

Objetivos de Gestión del Conocimiento

Cortez & Thomas (2003) Según ambas autoras, la aparición de la Gestión del Conocimiento fue en respuesta a la incapacidad de las prácticas gerenciales tradicionales para administrar eficientemente el conocimiento tácito y su transformación a explícito. “Si este no se gestiona de alguna forma, ya sea almacenándolo, o haciéndolo circular, o gestionando las competencias de quienes participan en esa realidad, se corre el riesgo de perder el principal factor diferenciador que promueve la sinergia en la innovación o en el cambio”, afirman.

En ese sentido, afirman que el objetivo de la Gestión de Conocimiento apunta a “generar, compartir, utilizar el conocimiento tácito (know-how) y explícito (formal) existente en un determinado espacio, para dar respuestas a las necesidades de los individuos y de las comunidades en su desarrollo”.

Paluffo y Catalán(2008) sostienen que este proceso debe dar los siguientes resultados:

- a) Poner en funcionamiento los medios necesarios para conseguir la información y el conocimiento que precisa una persona, una comunidad o región en el momento oportuno, por medio de herramientas para analizar la información y fortalecer la

capacidad de responder a las ideas que se obtienen a partir de esa información y del conocimiento tácito que estos poseen.

- b) Administrar el conocimiento organizacional y el aprendizaje organizacional con el fin de fortalecer la institucionalidad que va a implantar estrategias de desarrollo de mediano y largo plazo.
- c) Construir marcos (procesos) integrados más eficientes, a partir de la construcción de modelos de futuros, cuyo soporte será el conocimiento estratégico que le dará eficacia y seguridad al proceso.
- d) Crear una base tecnológica adecuada al contexto y espacio donde se va a aplicar, por la cual circule el conocimiento como el caso de las redes universitarias con la economía, conectar las diversas regiones aprovechando las experiencias más exitosas y las formas en que fueron superados o solucionados los errores más frecuentes. Esto permite solucionar con mayor velocidad los problemas y adaptarse con más flexibilidad. .

Dimensiones de la Gestión del Conocimiento

Guillo & Fernandez, (2009) A partir de la literatura, se considera la gestión del conocimiento como creación, almacenamiento y transferencia y, aplicación y uso. A su vez estas dimensiones están relacionadas en la literatura con aprendizaje organizativo, conocimiento organizativo y organización de aprendizaje respectivamente.

La dimensión creación de conocimiento está ligada a la adquisición interna de conocimiento y a la capacidad de aprendizaje. De igual modo, la dimensión almacenamiento y transferencia del conocimiento está asociada a flujos de aprendizaje, compartir conocimiento intr. organizativo, articulación del conocimiento y, stocks de conocimiento. En este sentido, la dimensión aplicación y uso del conocimiento está relacionada con prácticas de conocimiento, tales como, dominio personal, apertura y experimentación, visión compartida, cultura organizativa y, orientación al aprendizaje y de sistemas.

Por otro lado, según Tarí et al. (2009), menciona que las dimensiones en la gestión del conocimiento según los estudios empíricos y teóricos que están relacionados directamente con el control de calidad, se pueden enumerar en las siguientes:

- Creación de conocimiento (aprendizaje organizativo): adquisición de información, diseminación de la información e interpretación compartida.
- Transferencia y almacenamiento de conocimiento (conocimiento organizativo): almacenar conocimiento y transferencia de conocimiento.
- Aplicación y uso del conocimiento (organización de aprendizaje): trabajo en equipo, promover el diálogo, establecer sistemas para capturar y compartir el aprendizaje, relación entre distintos departamentos o áreas funcionales y compromiso con el aprendizaje

Dentro del contexto de una empresa, si definimos la gestión del conocimiento como un proceso, un enfoque de este proceso podría estar integrado básicamente, por la generación, la codificación, la transferencia y la utilización del conocimiento WIIG, (1997).

Generación del conocimiento: estudia los procesos de adquisición de conocimiento externo y de creación del mismo en las organizaciones, poniendo en acción los conocimientos poseídos por las personas BUENO, (2002).

Codificación, almacenamiento o integración del conocimiento: poner al alcance de todos los conocimientos organizativos, ya sea de forma escrita o localizando a la persona que lo concentra.

Transferencia del conocimiento: analiza los espacios de intercambio del conocimiento y los procesos técnicos o plataformas que lo hacen posible (Bueno, 2002). Esta fase puede realizarse a través de mecanismos formales y/o informales de comunicación.

Utilización del conocimiento: la aplicación del conocimiento recientemente adquirido en las actividades rutinarias de la empresa.

La investigación fue desarrollada aplicando las dimensiones propuestas por Nonaka y Taekuchi (1995), este menciona que existen tres dimensiones importantes en los cuales se basa la gestión del conocimiento, siendo estas las siguientes:

a) Creación de Conocimientos: El autor señala que la creación del conocimiento organizacional se encuentra opuesto a la creación del conocimiento individual, pues este se ve influenciado por los flujos de conocimiento. El autor, además, divide esta dimensión en dos sub dimensiones:

- Dimensión Ontológica del conocimiento
- Dimensión Epistemológica del conocimiento

b) Transferencia y almacenamiento de conocimiento:

El autor señala que el proceso de aprendizaje va desarrollándose alrededor de dos tipos de conocimiento, el explícito y el tácito, estos interactúan por cuatro modelos básicos:

- Socialización, conocimiento que se da cuando dos personas intercambian conocimientos de manera directa.
- Externalización, este tipo de modelo básico se da cuando se adquieren conocimientos nuevos y valiosos para una organización.
- Combinación, este tipo de modelo se da cuando los conocimientos son originados a través de la combinación de otros conocimientos manifestados previamente.
- Internalización, el conocimiento explícito de interioriza en los individuos de manera tacita a través de la asimilación.

c) Aplicación y uso del conocimiento

Los autores señalan que la aplicación intercambio de conocimientos es con la finalidad de ampliar los conocimientos, para fortalecer distintos sistemas en beneficio de la innovación local y además mundial.

Desempeño Laboral

Definición

El desempeño laboral según Chiavenato (2000), “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. Según Milkovich y Boudreau, (1994) este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados. Sin embargo, las organizaciones consideran otros factores de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que, si sólo se tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo; de acuerdo a Milkovich y Boudreau, (1994).

Factores que influyen en el desempeño laboral

Niria, Nelly, & Elsis, (2008) Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentren correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y desarrollo profesional.

Satisfacción del trabajo

Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newstrom, (1991:203), plantean que “es el conjunto de sentimiento favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”. La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos

autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

Autoestima

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

Trabajo en Equipo

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se puede evaluar su calidad.

Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión de equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrollo un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo en efectivo.

Capacitación del Trabajador

Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, que se acuerdo a (Drovett 1992), “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos Humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”.

Según Nash, (1989:229), “los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de está es proporcionar información y un contenido específico al cargo y promover la imitación de modelos”. El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

La Evaluación del Desempeño de los Servidores Públicos

La evaluación del desempeño permite contar con una retroalimentación a los servidores públicos, orientándoles para dirigir sus esfuerzos y minimizar sus deficiencias, logrando en consecuencia una motivación y mayor satisfacción en su labor. Se requieren medidas precisas de desempeño para una adecuada selección de quienes deben conformar el equipo de trabajo, también permite decidir quiénes son merecedores de promoción y compensar esfuerzos. Los resultados de la evaluación pueden aportar ideas útiles para refinar las prácticas existentes o establecer nuevos métodos.

La evaluación desempeño de los servidores públicos debe corresponder a un proceso sistemático y periódico, a través del cual se establece una medida de los aportes y logros de los miembros de la organización, tanto desde el alcance de resultados como del comportamiento de acuerdo a una filosofía basada en la misión, visión y conformación de objetivos estratégicos.

Para lograr constituir un buen sistema es conveniente partir de ciertos principios:

- 1. Evaluación Simultánea.** - Exige la evaluación institucional, grupal e individual de manera conjunta. Toda la institución debe estar comprometida hacia objetivos claros para dar sentido a la participación del equipo de trabajo y cada uno de los integrantes.

2. **Evaluación Objetiva.** - Debe hacerse sobre bases rectificables y datos no manipulables. Deberá ser obtenida a los mismos rangos o niveles independientes de quien los aplique o realice.
3. **Evaluación Sustantiva.** - Hay que evaluar los aspectos sustantivos y no los accesorios, se refiere al cumplimiento de metas, productividad, calidad en el trabajo, entre otros aspectos o también debe considerarse la satisfacción de los usuarios de los servicios.
4. **Evaluación Social.** - Es fundamental que la evaluación sea social, que los servidores públicos recuerden su calidad de servidores y que sus clientes son los ciudadanos por lo tanto su responsabilidad es atenderlos. En procesos internos hay que considerar quienes son los usuarios de nuestros servicios y/o productos.
5. **Generar Compromisos.** - La evaluación del desempeño debe estar orientada a alentar el espíritu de responsabilidad y de servicio. No deben evaluar el compromiso con las reglas o procedimientos, sino el esfuerzo para satisfacer a los usuarios.

Evaluación Del Desempeño

Robbins y Judge (2013) señalan que las organizaciones, solo evalúan la forma en que los colaboradores realizan sus actividades incluyendo una descripción del puesto, sin embargo, las organizaciones actuales, más orientadas al servicio, requieren de más información por ello los autores reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

- **Desempeño de las tareas.** Este tipo de conducta se enfoca en el cumplimiento de las obligaciones que contribuyen a la producción de un bien o servicio.
- **Civismo.** Referida a las acciones realizadas las cuales contribuyen al ambiente de carácter psicológico en la

organización, como lo es tratarse con respeto entre los compañeros de trabajo, decir cosas positivas, así como también hacer sugerencias constructivas.

- **Falta de productividad.** Este tipo de conducta se encuentra enfocada en las acciones que dañan de manera activa la organización, así como lo es el robo, causar daños a la compañía, mostrar un comportamiento agresivo con los compañeros de trabajo.

Objetivos De La Evaluación De Desempeño

Sum Mazariegos (2015) señala que la Evaluación de Desempeño cuenta con los siguientes objetivos:

- Ayudar a la Dirección en la toma de decisiones con respecto a los recursos humanos, asensos, transferencias y despidos.
- Identificar con precisión las habilidades y competencias de los colaboradores.
- Detectar las necesidades de capacitación y desarrollo en la organización.

Asimismo, Myer, Kay y French (1965) que los principales objetivos de la evaluación del desempeño son los siguientes:

- Justificar la acción salarial recomendada por los superiores.
- Buscar una oportunidad para que los jefes vean el desempeño de sus subordinados y ver si hay necesidad de mejorarlo para determinar, planear y establecer objetivos para hacerlo.

Levinson (1989) por otro lado indica que un sistema de evaluación de desempeño de cualquier organización suele tener los siguientes objetivos:

- Brindar a los colaboradores la retroalimentación adecuada sobre su desempeño.

- Servir de base para un cambio de actitudes y comportamientos con la finalidad del logro de prácticas efectivas en el trabajo.
- Ofrecer los datos necesarios para la concesión de ascensos y aumentos de remuneraciones.

Métodos de Evaluación De Desempeño

Muñoz (2015) expresa que para la evaluación del desempeño se pueden utilizar distintos métodos tales como los que se menciona a continuación:

Evaluación de grados

- **Evaluación en 90 grados.** Consiste en que la evaluación del colaborador es realizada por su jefe.
- **Evaluación en 180 grados.** El colaborador es evaluado por sus jefes y así mismo por sus pares.
- **Evaluación en 360 grados.** El colaborador es evaluado por sus jefes, sus pares y a la vez por sus subalternos.

Evaluación de rasgos de Desempeño

La evaluación de rasgos de desempeño se centra en especialmente en ciertos puntos como puntualidad y confiabilidad, el colaborador es evaluado por un supervisor, este lo evalúa de acuerdo a los rasgos que el colaborador exhibe.

Este método es muy popular en compañías de servicios.

Para la evaluación del colaborador debe tomarse en cuenta la parcialidad del supervisor encargado de la evaluación.

Evaluación de comportamiento

Mediante este método se juzga las acciones del colaborador la cual se hace a través de escalas de puntaje, para medir el comportamiento del colaborador. Son

cuatro las escalas utilizadas, las mismas que se componen de la siguiente manera.

- Graficas
- De comportamiento
- De elección obligatoria

Gestión por objetivo

Consiste que entre los jefes supervisores y los colaboradores definan una serie de objetivos y posteriormente verificar el cumplimiento de los mismos.

Evaluaciones psicológicas

Mediante este método se califica la habilidad intelectual del colaborador, sus habilidades analíticas, así como también la estabilidad emocional del mismo, para lo cual se utilizan procesos de evaluación sumamente objetivos.

Dimensiones de Desempeño Laboral

Las dimensiones consideradas para el desarrollo de la investigación fueron las propuestas por Meyes y Allen (1997):

a) Flexibilidad y Compromiso institucional:

Los autores mencionan que la flexibilidad actualmente es un factor importante para el logro de una ventaja competitiva, por ello que en diferentes estudios realizado se las ha relacionado con la capacidad del cambio y el desarrollo de cuestiones estratégicas.

b) Transparencia:

En esta fase se contemplan las diferentes actividades relacionadas con el paso de conocimiento de una fuente a otra, además se mencionan los beneficios de esta dimensión:

- Reclutar talentos
- Incremento de la productividad
- Mejor negociación salarial

- Reducción de rotación del personal
- Mayor alineación y compromiso

c) Planificación y Gestión:

La planificación es entendida como una herramienta o instrumento de trabajo que tiene la finalidad de buscar la anticipación de acontecimientos sociales además de los económicos.

Por otro lado, los autores señalan que es una forma de intervenir a la realidad utilizando información sistematizada, su propósito es el logro de objetivos de interés para la organización y sociedad.

d) Liderazgo

Este definido como el conjunto de habilidades directivas que un individuo tiene para influir en la forma de actuar o ser de un grupo de trabajo determinado, mencionan además las funciones de liderazgo:

- Ayudar al pensamiento de los otros
- Ayudar a pasar del pensamiento a la acción
- Lograr acuerdos para definir una política
- Vigorizar a sus seguidores

e) Trabajo en equipo

Es definido como el grupo o conjunto de personas que se organizan para el logro de un objetivo en común.

Jaramillo (2012) señala que cada miembro del equipo presenta un rol habitual, los mismo que se encuentran mediados por factores de personalidad y capacidad técnica, estos roles se desarrollan y maduran frente a los cambios.

f) Competencias Técnicas:

Las competencias técnicas son el conjunto de habilidades que debe poseer un colaborador de acuerdo al puesto que ocupa un colaborador en la organización.

Terminología Técnica

Gestión

Proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización

Conocimiento

El conocimiento es un conjunto de información adquirida en los individuos en base a su experiencia, juicios, valores, actitudes, aptitudes.

Desempeño Laboral

Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos

Servidor Público

Persona que pone su Actividad en Servicio del Estado.

III.HIPOTESIS

3.1. Declaración de hipótesis

H1: La gestión del conocimiento se relaciona de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope.

HO: La gestión del conocimiento no se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope.

3.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión del Conocimiento	Es un proceso dinámico e interactivo de detectar, generar, codiciar, transferir, capturar y usar el conocimiento para lograr los objetivos y resolver los problemas que enfrente la organización, así como la generación de ventajas competitivas (Alfaro & Víctor, 2012)	Esta variable se operacionalizará a través de la encuesta aplicada a los servidores públicos de la entidad.	Creación del conocimiento Transferencia y almacenamiento del conocimiento Aplicación y uso del conocimiento	Nominal

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	ESCALA DE MEDICIÓN
Desempeño Laboral	Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. (Queipo & Useche, 2002)	La variable será medida a través de la aplicación de un cuestionario a los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope.	Flexibilidad y compromiso institucional	Nominal
			Transparencia	
			Planificación y gestión	
			Liderazgo	
			Trabajo en equipo	
			Competencias técnicas	

Fuente: Elaboración propia

IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

4.1. Tipo y Diseño de Investigación:

La presente investigación es de tipo Correlacional, ya que se medirá la relación de la variable gestión del conocimiento sobre la variable desempeño laboral.

La investigación es de diseño no experimental, las variables van a ser analizadas en el contexto real sin manipular ninguna de las variables, además de corte transversal, ya que la investigación será aplicada en un periodo determinado.

4.2. Población y Muestra

Población:

La población se encuentra conformado por un total de 52 servidores públicos que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope.

Muestra:

Para la muestra se consideró los 52 servidores públicos que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope, ya que la cantidad es accesible para el desarrollo de la investigación.

4.3. Técnicas e instrumentos

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado en la investigación para la recolección de la información es un cuestionario para cada una de las variables.

Cada cuestionario tiene un total de 30 ítems las mismas que han sido elaboradas por el autor.

Confiabilidad

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

Método Utilizado

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman-Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 30 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir Recopilar la información necesaria para determinar el nivel de la gestión del conocimiento en los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0,867 y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

Instrumento utilizado (Longitud igual o desigual) = 0,876

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cron Bach = 0,855

Tabla 1

Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,855	30

Fuente: Ordenador, SPSS 23

En la Tabla 1 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para recopilar la información necesaria para determinar el nivel de la gestión del conocimiento en los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope, de 0,905 dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento, lo que señala, que es fiable para su aplicación.

Tabla 2

Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,953	30

Fuente: Ordenador, SPSS 23

En la Tabla N°02 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para recopilar la información necesaria para determinar el nivel del desempeño laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope es de 0,953 dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento, es decir, que el instrumento es fiable para su aplicación.

4.4. Procedimiento de recolección de datos

Los cuestionarios serán aplicados a los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope, para recolectar la información necesaria para la determinación y análisis de la relación que existe entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral, para el análisis estadístico se utilizó el programa SPSS Ver. 23.

4.5. Criterios de selección:

Las variables serán medidas a través de encuestas aplicadas a todos los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope, los mismos que podan ser representados en tablas y gráficos para su análisis e interpretación.

Por otro lado, la determinación de la relación entre las variables en estudio será determinado a través del uso del Software SPSS Versión 23.

IV. RESULTADOS

A) Determinar la relación de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope.

Tabla 3

Estadísticos para probar la correlación

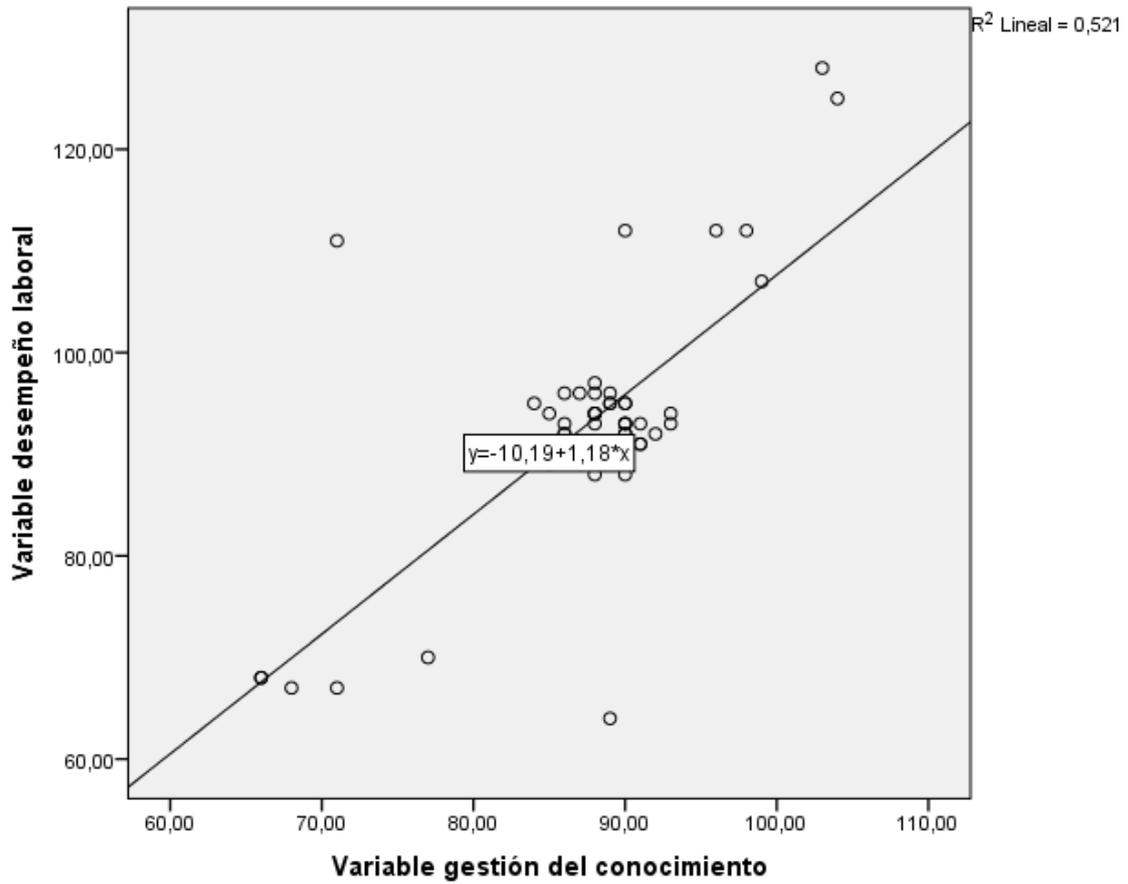
Modelo	Suma de	GL	Media	F	Sig.
	cuadrados		cuadrática		
1 Regresión	4194.316	1	4194.316	54.438	,000 ^b
Residuo	3852.357	50	77.047		
Total	8046.673	51			

Fuente: Ordenador, Software SPSS 24, base de datos Anexo 3

En la tabla 3 se aprecia el nivel de significancia (0,000) medida que indica la existencia de evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador.

Figura 1

Nube de puntos



Fuente: Ordenador, Software SPSS 24, base de datos Anexo 3

En la figura 1 se aprecia la nube de puntos que tiende a ajustarse al modelo lineal.

Orientándose de izquierda a derecha lo que sugiere una relación directa.

B) Identificar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y el desempeño en la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope.

Tabla 4

Estadísticos de correlación

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,722	0.521	0.512	8.77765

Fuente: Ordenador, Software SPSS 24, base de datos Anexo 3

En la tabla 4 se aprecia el coeficiente de correlación de Pearson (0,722), estadístico que indica la existencia de una correlación directamente proporcional.

**C) Analizar el nivel de gestión del conocimiento de los servidores públicos de la
Unidad de Gestión Local de Ascope.**

Tabla 5

Nivel de las dimensiones de la variable Gestión del conocimiento

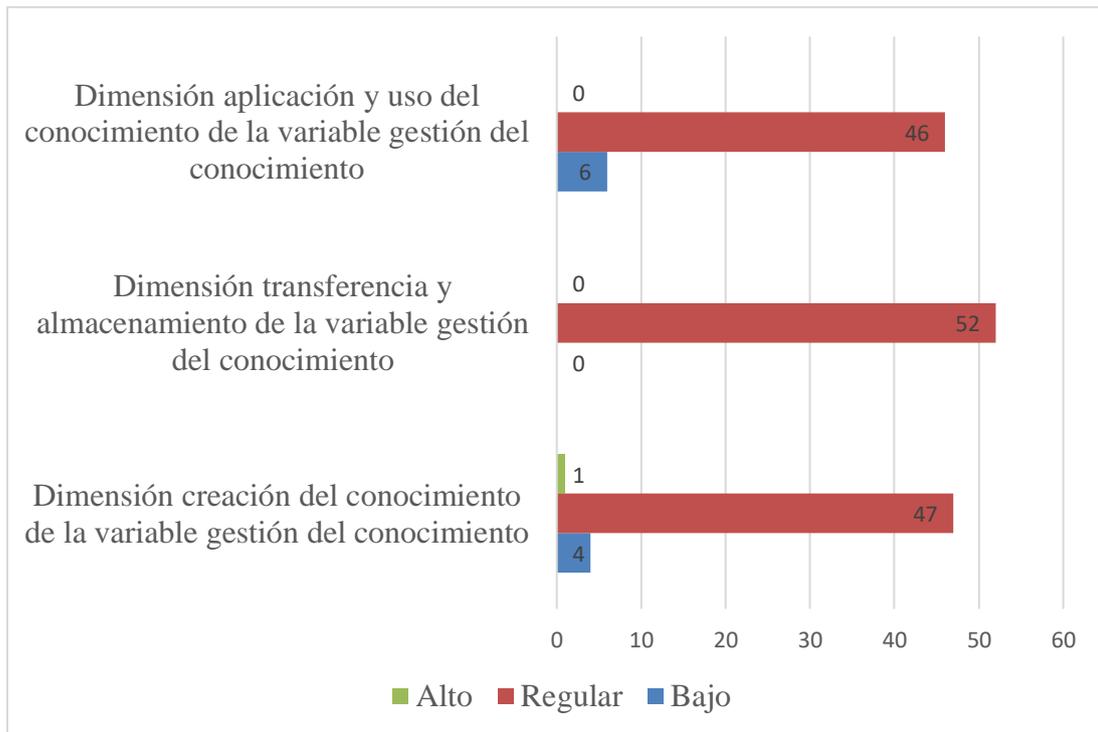
	Bajo		Regular		Alto	
Dimensión creación del conocimiento de la variable gestión del conocimiento	4	7.7%	47	90.4%	1	1.9%
Dimensión transferencia y almacenamiento de la variable gestión del conocimiento	0	0.0%	52	100.0%	0	0.0%
Dimensión aplicación y uso del conocimiento de la variable gestión del conocimiento	6	11.5%	46	88.5%	0	0.0%

Fuente: Base de datos del investigador, Anexo 3

En la tabla 5 se aprecia las medidas más significativas respecto a las dimensiones de la variable Gestión del conocimiento, en la que la dimensión transferencia y almacenamiento al 100% se encuentra en un nivel regular, seguida de la dimensión creación del conocimiento con el 90,4% en nivel regular y finalmente la dimensión aplicación y uso del conocimiento con el 88,5%.

Figura 2

Nivel de las dimensiones de la variable Gestión del conocimiento



Fuente: Tabla 5

En la figura 2 se aprecia que las dimensiones se encuentran en un nivel regular casi en su totalidad de tal manera que la dimensión transferencia y almacenamiento está al 100% en nivel regular la dimensión creación del conocimiento con el 90,4% en nivel regular y finalmente la dimensión aplicación y uso del conocimiento con el 88,5%.

Tabla 6

Nivel de la variable Gestión del conocimiento

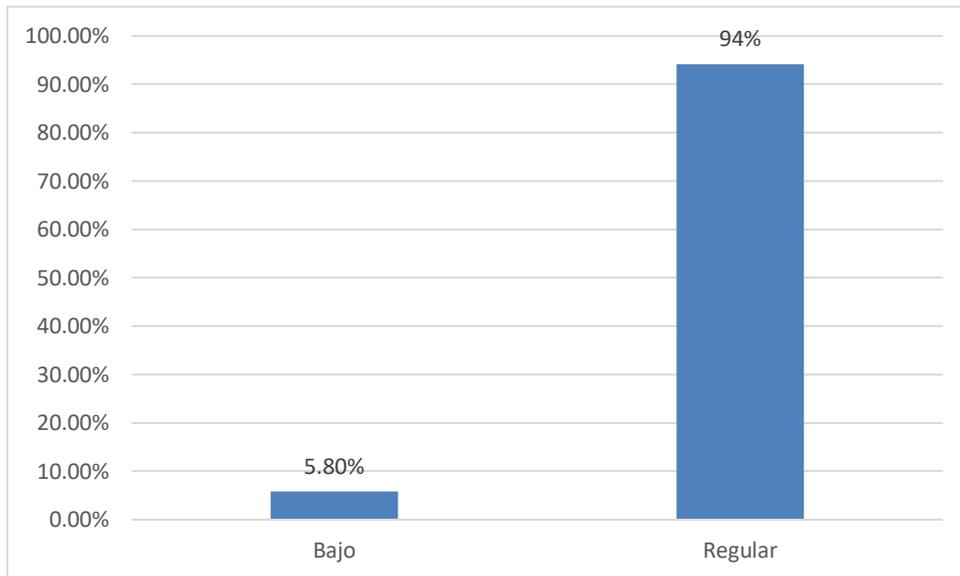
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	5.8	5.8	5.8
	Regular	49	94.2	94.2	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del investigador, Anexo 3

En la tabla 6 se puede observar las medidas significativas de la variable gestión del conocimiento en la que se aprecia que se encuentra en un nivel regular al 94,2% y en nivel bajo en un 5,8% regular.

Figura 3

Nivel de la variable Gestión del conocimiento



Fuente: Tabla 6

En la figura 2 se aprecia que la medida más representativa de la variable gestión del conocimiento se encuentra en nivel regular.

B) Analizar el nivel de desempeño laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope.

Tabla 7

Nivel de las dimensiones de la variable desempeño laboral

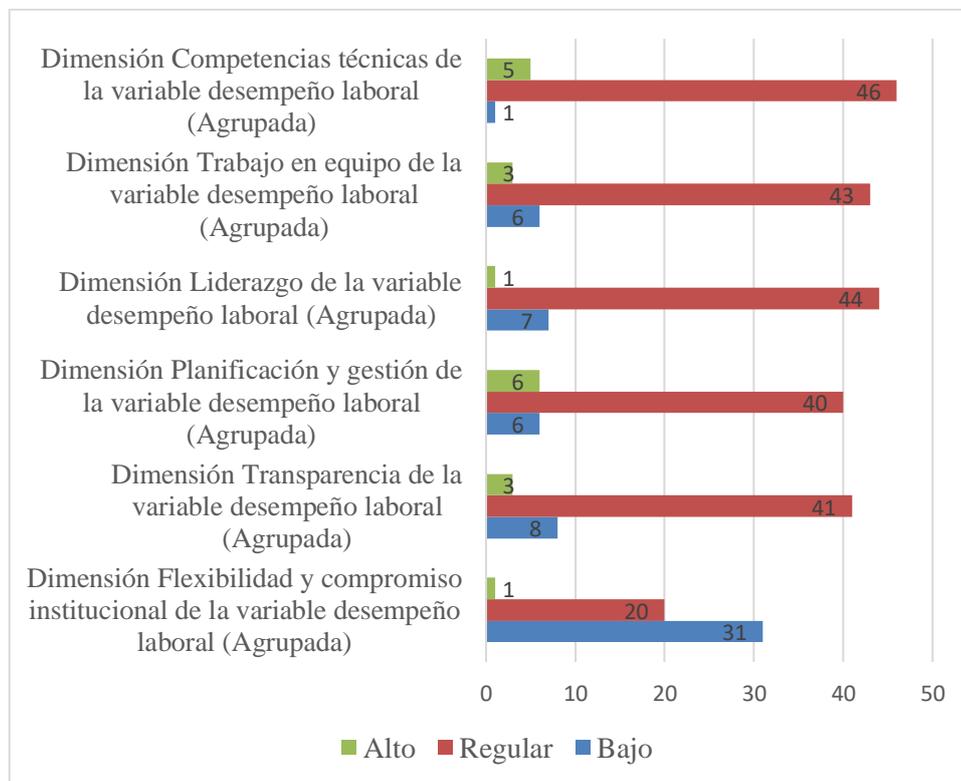
	Bajo		Regular		Alto	
Dimensión Flexibilidad y compromiso institucional de la variable desempeño laboral (Agrupada)	31	59.6%	20	38.5%	1	1.9%
Dimensión Transparencia de la variable desempeño laboral (Agrupada)	8	15.4%	41	78.8%	3	5.8%
Dimensión Planificación y gestión de la variable desempeño laboral (Agrupada)	6	11.5%	40	76.9%	6	11.5%
Dimensión Liderazgo de la variable desempeño laboral (Agrupada)	7	13.5%	44	84.6%	1	1.9%
Dimensión Trabajo en equipo de la variable desempeño laboral (Agrupada)	6	11.5%	43	82.7%	3	5.8%
Dimensión Competencias técnicas de la variable desempeño laboral (Agrupada)	1	1.9%	46	88.5%	5	9.6%

Fuente: Base de datos del investigador, Anexo 3

En la tabla 7 se encuentran las medidas más representativas respecto a las dimensiones de la variable desempeño laboral, de tal manera que la dimensión competencias técnicas se encuentra al 88,5% en un nivel regular, la dimensión trabajo en equipo al 82,7% en un nivel regular, la dimensión liderazgo al 84,6% también en un nivel regular, la dimensión planificación y gestión al 76,9% en un nivel regular, la dimensión transparencia en un nivel regular al 78,8% y finalmente la dimensión flexibilidad y compromiso al 59,6% en un nivel regular.

Figura 4

Nivel de las dimensiones de la variable desempeño laboral



Fuente: Tabla 7

En la figura 4 se aprecia que las dimensiones competencia técnica, trabajo en equipo, liderazgo y la dimensión planificación y gestión se encuentran en un nivel regular, mientras que la dimensión flexibilidad y compromiso se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 8

Nivel de la variable desempeño laboral

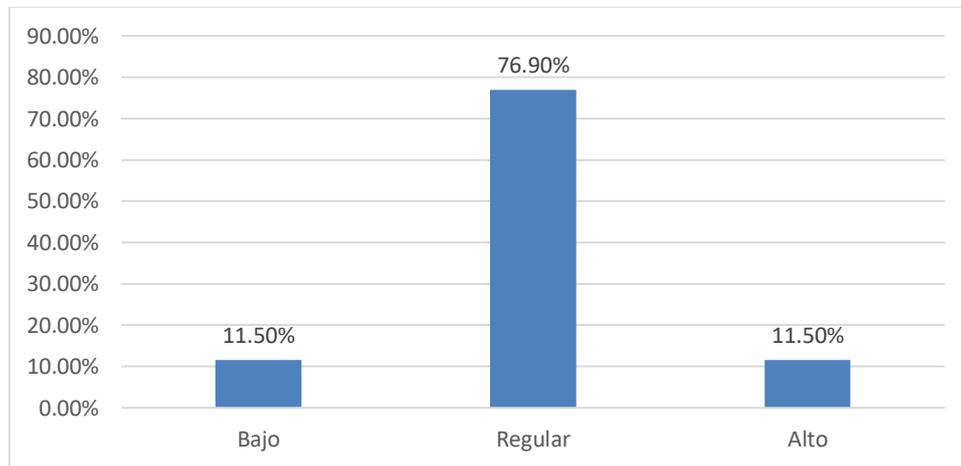
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	6	11.5	11.5	11.5
Regular	40	76.9	76.9	88.5
Alto	6	11.5	11.5	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos del investigador, Anexo 3

En la tabla 8 se encuentra las medidas más significativas de la variable desempeño laboral en la que el 76,9% se encuentran en un nivel regular el 11,5% tanto en un nivel bajo como alto.

Figura 5

Nivel de la variable desempeño laboral



Fuente: Tabla 8

En la figura 5 se aprecia la medida más saltante respecto a la variable desempeño laboral, en la que el 76,7% se encuentra en un nivel regular, en menor proporción el nivel bajo y alto.

C) Proponer acciones operativas para mejorar la relación de las competencias con el desempeño.

Propuesta de Acciones Operativas

Tabla 9

VARIABLE	OBJETVO	ACCIÓN
GESTIÓN DEL CONCOMIEN TO	GENERAR CONOCIMIENTO A BASE DE LA SOCIALIZACIÓN DE EXPERIENCIAS ENTRE LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA ENTIDAD Y LA FORMACIÓN PARA LA ADQUISICIÓN DE COMPETENCIAS ESTRETÉGICAS	Establecer espacios para el desarrollo de actividades con líderes que promuevan fuentes de aprendizaje basados en su conocimiento promoviendo las competencias y capacidades requeridas para el cumplimiento de las metas trazadas.
		Motivar la participación de los servidores públicos. a través del reconocimiento de esfuerzo (incremento salarial, oportunidades de crecimiento laboral) con la finalidad de estimular la creatividad para la generación de nuevos conocimientos en beneficio personal e institucional
		Realizar actividades (mapas de conocimiento y mapas de competencia) que permitan detectar el nivel de aprendizaje, habilidades, aptitudes y valores que cumplan con las competencias requeridas para el desarrollo eficiente de sus funciones.
	CREAR UNA PLATAFORMA VIRTUAL PARA DOCUMENTAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS, EXPERIENCIAS, RECONOCIMIENTOS E INCENTIVOS ADQUIRIDOS POR LOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS	Crear una base de datos con la información de cada colaborador en base a sus competencias funcionales y estrategias sobresalientes con la finalidad de lograr un buen desempeño laboral
		Fomentar la participación activa mediante un chat colectivo que permita que los servidores públicos compartan acciones para fortalecer sus competencias
		Brindar reconocimiento (publicación en el portal web) a las acciones destacadas que generaron la creación de nuevas estrategias de aprendizaje para enriquecer el nivel de conocimiento en los colaboradores.

	<p>APLICAR LOS APRENDIZAJES ADQUIRIDOS EN LAS ACTIVIDADES FUNCIONALES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS ESTABLECIDAS POR LA ENTIDAD</p>	<p>Reforzar la visión de objetivos para impulsar a los colaboradores a compartir conocimientos para lograr construir una cultura de aprendizaje colaborativa</p> <p>Transmitir a la comunidad educativa el conocimiento percibido como utilidad excepcional para un óptimo desempeño laboral</p> <p>Promover el uso del conocimiento obtenido a base de experiencias y aprendizajes expuestos por otras instituciones a fin de obtener el conocimiento externo y el uso de la tecnología para una adecuada gestión de funciones.</p>
<p>DESEMPEÑO LABORAL</p>	<p>INCREMENTAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES EN BASE A OBJETIVOS INSTITUCIONALES</p>	<p>Transmitir la identidad corporativa a los colaboradores, haciendo sentir a cada uno pieza importante en la organización.</p> <p>Generar motivación y la creatividad, pues el rendimiento es mayor cuando el colaborador siente que reconocen su esfuerzo en cada una de sus actividades</p> <p>Fomentar el trabajo en equipo, y darle a conocer la razón de cada una de las actividades desarrolladas</p> <p>Implicar a los colaboradores en el plus de la productividad fomentando la competitividad.</p> <p>Aumentar el nivel de esfuerzo que cada colaborador usa en el desarrollo de sus actividades.</p>

VI. DISCUSIÓN

El desarrollo de la presente investigación tuvo como fin analizar la relación existente entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope, para ello se aplicó el instrumento del cuestionario para cada variable, ambas con una alta confiabilidad estadística.

La variable gestión del conocimiento de acuerdo a la información recogida a través del cuestionario evidenció que es percibida por el 5.8% de los servidores públicos en un nivel bajo, mientras que el 94.2% de los servidores señaló percibirlo en un nivel regular.

Alfaro & Víctor (2012) menciona que la gestión del conocimiento es el conjunto de la información adquirida por los individuos, basado en la experiencia, valores y actitudes, siendo considerado como un recurso de poner en práctica las distintas capacidades para la solución de problemas del entorno en el que se desenvuelven.

El análisis de la información recogida en el cuestionario de la variable desempeño laboral reveló que el nivel de desempeño laboral es percibido por el 11.5% de los colaboradores en nivel bajo, mientras que el 76.90% señaló percibirlo en nivel regular, el 11.50% indicó percibirlo en nivel alto.

El desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, constituyendo, así como una estrategia individual para el logro de los objetivos planteados (Chiavenato, 2000)

La dimensión conocimiento de la variable gestión del conocimiento fue percibida en nivel 7.7% en nivel bajo, mientras que el 90.4% menciona percibirla en nivel regular, por otro lado, el 1.9% señaló percibir la dimensión en nivel alto, Salazar (2012) señala que los colaboradores deben poseer buen nivel de conocimiento para el eficiente desarrollo de las actividades.

En cuanto a la dimensión transferencia y almacenamiento el 100% de los servidores lo percibió en nivel regular.

Con respecto a la dimensión aplicación y uso del conocimiento el 11.5% de los servidores lo percibió en nivel bajo, mientras que el 88.5% de los servidores señaló percibir la dimensión aplicación y uso del conocimiento en nivel regular.

En lo relacionado a las dimensiones del desempeño laboral la dimensión que fue percibida por el mayor porcentaje de servidores públicos en nivel bajo fue la flexibilidad y compromiso, pues cada colaborador no se siente identificado con la institución, Méndez (2010) señala que es importante la comunicación entre supervisores y subordinados, pues de esa manera se fomenta el compromiso y cada colaborador se siente identificado con la institución.

La planificación y gestión se encuentra percibida por el 76.9% de los servidores en nivel regular, pues señalan que la gestión no es muy eficiente, Gutiérrez (2014) menciona que la carencia de una buena gestión repercute en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El análisis de la información recogida permitió concluir en que la gestión del conocimiento se relaciona de manera directa con el desempeño laboral, pues se determinó un coeficiente de relación de 0.72, es decir mientras mayor sea el nivel de la gestión del conocimiento, mayor será el desempeño laboral de los servidores públicos de Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope.

Resultados similares fueron obtenidos en el desarrollo de investigaciones previas como Hurtado (2018) en su investigación titulada “Gestión del conocimiento y el desempeño laboral en trabajos de la sede del Gobierno regional Moquegua, 2017” busca determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral, el análisis de la información determinó una relación significativa entre ambas variables, aceptando así la hipótesis propuesta por el autor.

Por otro lado, Veliz (2017) en su investigación titulada “Gestión del conocimiento y desempeño laboral según el personal de la Secretaría de gestión pública de la Presidencia del consejo de Ministros, Lima, 2016” donde se busca determinar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y desempeño laboral de la Secretaría de gestión pública de la Presidencia del consejo de Ministros, el análisis

de la información permitió al autor concluir en que existe relación positiva significativa, pues se obtuvo un coeficiente de relación de 0.836, por lo tanto la hipótesis planteada es aceptada.

VII. CONCLUSIONES:

1. La gestión del conocimiento se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral, es decir, mientras el nivel de la gestión del conocimiento aumente se reflejará en el nivel de desempeño laboral, pues este aumentara de manera proporcional.
2. Existe relación significativa entre la variable gestión de conocimiento y desempeño laboral en la Unidad de Gestión educativa local, pues existe un coeficiente de relación de Pearson de 0.722.
3. El nivel de la variable gestión de conocimiento es percibido en un nivel bajo por el 5.8% de los servidores públicos, por otro lado, el 94.2% de los servidores mencionó percibir el nivel de la variable en nivel regular, ya que los colaboradores de la unidad de gestión educativa local de Ascope señalaron que no cuentan con sistemas que fomenten la exploración de información externa e interna, sin embargo, es necesario mencionar que los encargados de áreas se preocupan por interactuar con sus subordinados de manera que se cree conocimiento.
4. El nivel de desempeño laboral es percibido por el 11.5% en un nivel bajo, el 76.90% de los servidores señaló percibirlo en nivel regular, mientras que 11.50% de los servidores señaló percibir la variable en un nivel alto, pues se logra trabajar en equipo, además que se fomenta la comunicación interna generando un buen clima laboral, sin embargo, no existe una técnica para medir el desempeño de los funcionarios.
5. En la tabla 9 se sugieren cinco acciones para aplicar en la institución, estas son objetivas cuya finalidad es incentivar al colaborador a desarrollar su potencial, para la obtener resultados orientados al cumplimiento de los objetivos institucionales planteados al inicio del ejercicio

VIII. RECOMENDACIONES:

1. Crear nuevos canales de comunicación, de manera que la variable gestión del conocimiento mejore, repercutiendo de esta manera en el nivel de desempeño laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope.
2. Optimizar los procesos de trabajo, buscando la innovación y desarrollo de nuevas estrategias, para el aumento de competitividad en la entidad.
3. Motivar a los servidores públicos constantemente utilizando diferentes técnicas a fin de fortalecer en el aspecto empático y afectivo personal para el alcance de los objetivos institucionales.
4. Analizar cada una de las dimensiones de la gestión del conocimiento para el mejoramiento del desempeño laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local.
5. Aplicar las acciones sugeridas en esta investigación, además de implementar una técnica para medir su desempeño cada cierto periodo, de esta manera conocer los potenciales de los funcionarios y utilizarlo a favor de la entidad.

REFERENCIAS

- ALFARO, G., & V. A. (2012). Modelo de gestión del conocimiento para la pequeña y mediana empresa. Obtenido de <file:///Users/rogersalazar/Downloads/Dialnet-ModeloDeGestionDelConocimientoParaLaPequenaYMedian-5137684.pdf>
- CAHUI, Y., & R. G. (2015). UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2007/1/cahui_gonzales.pdf
- CORTEZ, M., & T. O. (2003). GESTION DEL CONOCIMIENTO: CONCEPTOS, IDEAS Y HERRAMIENTAS. Obtenido de http://www.kas.de/wf/doc/kas_21114-1522-4-30.pdf?101203155653
- ESPINOZA, N. (2014). UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1012/ruizmeza_judith.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- GUILLO, T., & FERNANDEZ, M. G. (2009). Obtenido de DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA: <http://www.redalyc.org/pdf/2741/274120375008.pdf>
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C., & BAPTISTA, M. (2014). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 6TA EDICIÓN. MEXICO: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- HERRERA, C. (2015). PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ . Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/7163/HERRERA_CAMACHO_CESAR_MODELO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- LIÉVANO, M., & P. A. (2017). UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS DE AQUINO. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/10452/Arenaspaula2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- N. Q., N. A., & E. F. (2008). CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EMPRESA DE VIGILANTES ASOCIADOS COSTA ORIENTAL DEL LAGO. Obtenido de <file:///Users/rogersalazar/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalYDesempenoLaboralDelPersonalEmp-2573481.pdf>
- ORTIZ, L. F. (2012). LA MODERNIZACION DE LA GESTION PÚBLICA EN EL PERÚ. Obtenido de [file:///Users/rogersalazar/Downloads/8802-30539-1-PB%20\(3\).pdf](file:///Users/rogersalazar/Downloads/8802-30539-1-PB%20(3).pdf)
- Queipo, B., & Useche, M. C. (2002). REVISTA DE CIENCIA SOCIALES. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>

- RODRIGUEZ, H. (2017). UNIVERSIDAD INCA GARCILAZO DE LA VEGA. Obtenido de
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2108/TESIS%20VALENT%20C3%8DN%20RODR%20C3%8DGUEZ%20C%20HUGO%20AM%20C3%89RICO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- RUEDA, G. (2012). Universidad Pontificia Bolivariana de Bucaramanga. Obtenido de
<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/15666/tesisUPV3805.pdf?sequence=1>
- RUEDA, M. (2014). UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID. Obtenido de https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/19345/tesis_rueda_martinez.pdf
- SANTILLÁN, L. E. (2016). UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO. Obtenido de
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2297/TESIS%20MAESTRIA%20-%20Luis%20Rojas%20Santillan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Taype Calderón, A. F. (2016). Obtenido de Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC):
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621539/TAYPE_CA.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Taype Calderón, A. F. (2016). Obtenido de Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC):
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621539/TAYPE_CA.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Taype Calderón, A. F. (2016). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Obtenido de
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621539/TAYPE_CA.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Tekauchi, N. y. (1995). MODELOS DE GESTION DEL CONOCIMIENTO . Obtenido de
<http://modgestconocimientopjcb.blogspot.com/2015/10/proceso-de-creacion-del-conocimiento.html>

ANEXOS

Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.

	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
Considera usted que los directivos y/o jefes de la institución interactúan entre sí, favoreciendo la creación del conocimiento	84.4038	56.873	0.343	0.852
Considera usted que en su área de trabajo siempre se captura el conocimiento no documentado (know-how) de los colaboradores.	84.4808	53.902	0.859	0.842
Considera usted que la institución comparte información informal y formal, frecuentemente y sin trabas.	84.5192	54.137	0.748	0.843
Considera usted que la institución tiene un eficiente sistema de exploración de información interna y externa.	84.4808	53.549	0.749	0.842

<p>Considera usted que la información obtenida por diversas fuentes es eficientemente procesada e integrada al interior de la institución.</p>	84.5577	56.095	0.409	0.850
<p>Considera usted que la institución elabora reportes donde se informa los avances producidos en ella misma</p>	84.6538	49.760	0.787	0.835
<p>Considera usted que la modificación e innovación de actividades laborales se basa en el uso de nuevos conocimientos y habilidades.</p>	84.4808	53.941	0.852	0.842
<p>Considera usted que el impacto que se está obteniendo con el Sistema de Gestión del Conocimiento de la institución es positivo</p>	84.9808	57.902	0.115	0.858
<p>Considera usted que los directivos y/o jefes, normalmente están de acuerdo en cómo la nueva información afecta a la institución.</p>	84.3269	55.518	0.462	0.849

Considera usted que la institución es capaz de desechar la información	83.7885	59.464	-0.064	0.861
Considera usted que las bases de datos de la institución proporcionan información necesaria para la ejecución de las labores.	84.4231	53.425	0.787	0.841
Considera usted que en la institución existen procesos para recoger propuestas y convertirlas como parte del conocimiento de ella misma.	84.9038	51.971	0.670	0.841
Considera usted que en la institución se puede acceder a las bases de datos y documentos físicos a través de algún tipo de red informática.	84.5577	53.977	0.660	0.844
Considera usted que la rotación de personal no supone una pérdida de conocimiento o habilidades importantes para la institución.	84.0769	57.406	0.185	0.856
Considera usted que la capacidad de crear nuevos procesos, ideas o practicas se basa en los	83.7308	58.906	0.006	0.860

conocimientos

compartidos.

Considera usted que el 83.3846 59.732 -0.097 0.862

desempeño laboral mejora

cuando se aplican nuevos

conocimientos y

habilidades compartidos.

Considera usted que la 84.7308 58.475 0.018 0.863

institución realiza

inversiones en la

adquisición de tecnologías

de la información y del

conocimiento.

Considera usted que los 84.6154 56.281 0.299 0.853

colaboradores de la

institución transfieren y

comparten conocimientos

mutuamente.

Considera usted que en la 84.7115 59.935 -0.123 0.863

institución existen

protocolos para distribuir

las propuestas de los

colaboradores, una vez

evaluadas

Considera usted que la 84.6154 59.183 -0.031 0.861

institución dispone de

mecanismos formales que

garantizan que las mejores prácticas sean compartidas.				
Considera usted que en el establecimiento de alianzas y redes externas con otras instituciones ayudan a fomentar el conocimiento	84.0962	57.932	0.137	0.857
Considera usted que los acuerdos de cooperación con universidades y centros tecnológicos ayudan a fomentar el conocimiento.	83.5962	57.775	0.158	0.856
Considera usted que en la institución se ofrecen oportunidades de capacitación para mejorar las habilidades de los colaboradores.	84.2885	51.386	0.551	0.845
Considera usted que en la institución se hace uso de base de datos sobre patentes, informes técnicos, publicaciones científicas, etc.	84.8654	53.099	0.552	0.845
Considera usted que los colaboradores toman decisiones basadas en la aplicación de	84.3462	54.897	0.571	0.846

conocimientos previamente

generados.

Considera usted que los 84.7500 55.446 0.414 0.850

documentos digitales de la
website de la institución se
ingresan con facilidad para
su uso y aplicación.

Considera usted que las 84.9423 52.604 0.533 0.845

sugerencias aportadas por
la ciudadanía y las
consultorías se incorporan
en los procesos de la
institución

Considera usted que los 84.8654 56.276 0.263 0.854

procesos son documentados
a través de manuales,
estándares o normas de
calidad, entre otros.

Considera usted que en la 85.0769 55.916 0.268 0.855

institución se realizan
reuniones donde se informa
de los últimos
descubrimientos en gestión
del conocimiento

Considera usted que los 84.9038 52.716 0.566 0.844

colaboradores dan
soluciones mediante el
diálogo o focus group a

cuestiones que afectan a

toda la institución.
