

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS



Implicancia de la gestión del conocimiento en las competencias laborales de los trabajadores administrativos, Dirección Regional de Salud, Tumbes, 2022.

Área: Ciencias Sociales

Línea de investigación: Políticas y Gestión Pública y Privada

Tesis

Para optar el título de Licenciada en Administración

Autora. Br. Serrato Marchan, Mercedes Saray

Tumbes, 2023.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



Implicancia de la gestión del conocimiento en las competencias laborales de los trabajadores administrativos, Dirección Regional de Salud, Tumbes, 2022.

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Ezcurra Zavaleta, Genkhis Amilcar
Código ORCID: 0000-0002-9894-2180

Mg. Guerrero García, Galvani
Código ORCID: 0000-0002-5342-2587

Mg. Chuñe Ygnacio, Alex Roberto
Código ORCID: 0000-0002-6820-3803

Tumbes, 2023.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS



Implicancia de la gestión del conocimiento en las competencias laborales de los trabajadores administrativos, Dirección Regional de Salud, Tumbes, 2022.

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma.

Br. Serrato Marchan, Mercedes Saray (Autora)
Código ORCID: 0000-0002-5342-2587

Dr. Merino Velásquez, Jesús (Asesor)
Código ORCID: 0000-0003-3301-4487

Tumbes, 2023.

Implicancia de la gestión del conocimiento en las competencias laborales de los trabajadores administrativos, Dirección Regional de Salud, Tumbes, 2022.

por Mercedes Saray Serrato Marchan



Fecha de entrega: 12-abr-2023 06:04p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2062930950

Nombre del archivo: Serrato_Marchan_Mercedes_Saray_-_Informe_final_de_Tesis_1.docx (1.19M)

Total de palabras: 21338

Total de caracteres: 103238

Dr. Adm. Jesús Merino Velásquez
ORCID: 0000 – 0003- 3301 - 4487
Docente - Asesor

Implicancia de la gestión del conocimiento en las competencias laborales de los trabajadores administrativos, Dirección Regional de Salud, Tumbes, 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	22%	6%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	11%
2	www.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%


Dr. Adm. Jesús Merino Velásquez
ORCID: 0000 – 0003- 3301 - 4487
Docente - Asesor

9	congreso.investiga.fca.unam.mx Fuente de Internet	<1 %
10	documents.mx Fuente de Internet	<1 %
11	mriuc.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
12	administracion.uexternado.edu.co Fuente de Internet	<1 %
13	zoboko.com Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	edoc.pub Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	ecotec.edu.ec Fuente de Internet	<1 %


 Dr. Adm. Jesús Merino Velásquez
 ORCID: 0000 – 0003- 3301 - 4487
 Docente – Asesor

21	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	transparencia.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	www.app.minsa.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



Dr. Adm. Jesús Merino Velásquez
ORCID: 0000 – 0003- 3301 - 4487
Docente - Asesor

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
SECRETARÍA ACADÉMICA

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los veinte cuatro días del mes de mayo del dos mil veintitrés, siendo las diecinueve horas, y en la modalidad virtual, a través de la plataforma Google Meet, se reunieron el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado con Resolución Decanal N° 585-2022/UNTUMBES-FCCEE el **Mg. GHENKIS AMILCAR EZCURRA ZAVALETA** (Presidente), **Mg. GALVANI GUERRERO GARCIA** (Secretario) y **Mg. ALEX ROBERTO CHUÑE YGNACIO** (Vocal), reconociendo en la misma Resolución además al **Dr. JESUS MERINO VELASQUEZ** como asesor, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis titulada, “**Implicancia de la gestión del conocimiento en las competencias laborales de los trabajadores administrativos, Dirección Regional de Salud, Tumbes, 2022**”, para optar el Título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN presentado por la Bachiller **MERCEDES SARAY, SERRATO MARCHAN**.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del sustentante y después de la deliberación, el Jurado según el artículo N° 65° del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Bachiller **Mercedes Saray, Serrato Marchan** con calificativo:

BUENO

Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado le indica.

En consecuencia, queda **APTO** para continuar con los tramites correspondientes a la obtención del Título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis para Pregrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 19, horas y 59 minutos del mismo día se dio por concluida la ceremonia académica, en forma virtual, procediendo a firmar el Acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 24 de mayo del 2023

Mg. GHENKIS AMILCAR EZCURRA ZAVALETA
DNI: 40936824
Presidente

Mg. GALVANI GUERRERO GARCIA
DNI: 45101586
Secretario

Mg. ALEX ROBERTO CHUÑE YGNACIO
DNI: 46207058
Vocal

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso, por tanta sabiduría y entendimiento brindado para culminar esta obra académica.

A mi abuelo que está en el cielo, no pudiste verme en vida, pero desde donde te encuentres esto es por y para ti.

A mis padres, por su apoyo incondicional y por ser mi mayor fuente de motivación para cumplir con cada una de mis metas

A mi asesor, por haberme guiado durante la elaboración de esta obra académica y por las enseñanzas brindadas en las aulas de clase.

A la Universidad Nacional de Tumbes, mi alma mater por la formación brindada.

Mercedes Saray Serrato Marchan

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por acompañarme y bendecirme en cada objetivo profesional y personal planteado.

A mis padres, por su apoyo incondicional y ser mi mayor fuente de motivación.

A mi abuelo José, que está en el cielo, gracias por cuidarme y guiarme en cada uno de mis objetivos.

A mis docentes, por los años de formación constante brindada.

A mis amigas, por su apoyo y motivación a lo largo de los años.

Mercedes Saray Serrato Marchan

INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ix
AGRADECIMIENTOS.....	x
INDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	14
ABSTRACT.....	15
I. INTRODUCCION.....	16
II. ESTADO DEL ARTE.....	21
2.1. Bases teórico – científicas.....	21
2.2. Antecedentes.....	34
2.3. Definición de términos básicos.....	43
III. MATERIALES Y METODOS.....	45
3.1. Formulación de la Hipótesis.....	45
3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.....	47
3.3. Población, muestra y muestreo.....	48
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos.....	51
3.5. Procesamiento y análisis de datos.....	54
3.6. Definición y operacionalización de variable.....	56
3.7. Análisis de Confiabilidad y validez del instrumento.....	58
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	60
4.1. Resultados.....	60
4.2. Discusión.....	69
V. CONCLUSIONES.....	75
VI. RECOMENDACIONES.....	77
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	78
VIII. ANEXOS.....	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Trabajadores administrativos de la Dirección regional de Salud Tumbes.....	48
Tabla 2: Muestra estratificada proporcional.....	51
Tabla 3: Interpretación del coeficiente de Rho de Spearman	56
Tabla 4: Dimensiones de la variable Gestión del conocimiento.....	57
Tabla 5: Dimensiones y preguntas de la variable competencias laborales	58
Tabla 6: Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento.....	58
Tabla 7: Coeficiente de la Variable Gestión del conocimiento	59
Tabla 8: Coeficiente de la Variable Competencias laborales.....	59
Tabla 9: Implicancia de la gestión del conocimiento en las competencias laborales	60
Tabla 10: Prueba de normalidad de la variable gestion del conocimiento.....	61
Tabla 11: Prueba de normalidad de la variable competencias laborales	62
Tabla 12: Correlación gestión del conocimiento en las competencias laborales	63
Tabla 13: Implicancia del capital humano en las competencias laborales	64
Tabla 14: Correlación del capital humano en las competencias laborales	64
Tabla 15: Implicancia del capital estructural en las competencias laborales.....	65
Tabla 16: Correlación del capital estructural en las competencias laborales	66
Tabla 17: Implicancia del capital relacional en las competencias laborales	67
Tabla 18: Correlación del capital relacional en las competencias laborales.....	68

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia	86
Anexo 2: Matriz de operacionalización	87
Anexo 3: Carta de autorización de ejecución de tesis.....	88
Anexo 4: Autorización de ejecución de tesis	89
Anexo 5: Cuestionario de la gestión del conocimiento.....	90
Anexo 6: Cuestionario de competencias laborales	92
Anexo 7: Aplicación de encuestas	94
Anexo 8: Datos de la variable gestión del conocimiento.....	95
Anexo 9: Datos de la variable competencias laborales.....	98

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo: Determinar las Implicancias de la gestión del conocimiento en las competencias laborales de los trabajadores administrativos, Dirección Regional de Salud, Tumbes, 2022. El estudio se caracterizó por ser descriptivo-correlacional de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de corte transversal, la población estuvo conformada por 139 trabajadores de los cuales se consideró conveniente realizar un muestreo estratificado con afijación proporcional según condición laboral, determinando una muestra de 82 trabajadores. Se empleó la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario que constó de un total de 40 preguntas en escala de Likert. Los resultados de las encuestas se procesaron en Excel, iniciando con la validación, codificación, tabulación y presentación de datos y para el respectivo análisis se empleó el programa SPSSv21. La comprobación de la hipótesis se realizó con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, indicándose un 0.248 de correlación positiva en un nivel medio y un nivel de significancia de 0.025 siendo menor a 0.05 dándose por aceptada la hipótesis general de la investigación. Los resultados evidenciaron que existe implicancia positiva con un grado medio entre la gestión del conocimiento y las competencias laborales, así también, implicancias positivas medias entre el capital humano y capital relacional en las competencias laborales, mientras que, el capital estructural cuenta con implicancias bajas, con niveles de significancia inexistentes. Teniéndose en cuenta que se deben efectuar mejoras en la aplicación del sistema de gestión del conocimiento para generar competencias laborales en los trabajadores administrativos y ofrecer un eficiente servicio a la ciudadanía tumbesina.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, habilidades, destrezas, relaciones, innovación, tecnología.

ABSTRACT

The objective of this research was: To determine the Implications of knowledge management in the labor competencies of administrative workers, Regional Health Directorate, Tumbes, 2022. The research was descriptive - correlational with a quantitative approach, with a non-experimental cross-sectional design. , the population was made up of 139 workers of whom it was considered convenient to carry out a stratified sampling with proportional allocation according to employment status, determining a sample of 82 workers. The survey technique was used, whose instrument was the questionnaire that consisted of a total of 40 questions on the Likert scale. The results of the surveys were processed in Excel, starting with the validation, coding, tabulation and presentation of data and for the respective analysis the SPSSv21 program was used. The verification of the hypothesis was carried out with the Spearman's Rho correlation coefficient, indicating a 0.248 positive correlation at a medium level and a significance level of 0.025, being less than 0.05, accepting the general hypothesis of the investigation. The results showed that there is a positive implication with a medium degree between knowledge management and labor competencies, as well as medium positive implications between human capital and relational capital in labor competencies, while structural capital has low implications. with non-existent significance levels. Taking into account that improvements must be made in the application of the knowledge management system to obtain labor competencies in administrative workers and offer an efficient service to the citizens of Tumbes.

Keywords: Knowledge management, abilities, skills, relationships, innovation, technology.

I. INTRODUCCION

A lo largo de los años las organizaciones han buscado la forma más eficiente de poder organizar su información para conseguir una ventaja competitiva que les permita seguir creciendo dentro del entorno cambiante; con la llegada de la globalización y las tecnologías esta tarea se ha visto más dificultosa, debido a que el ambiente interno de la empresa es igual de importante, ya que; los procesos, las metas, áreas y recurso humano deben ir alineados a la plataforma estratégica con el fin de obtener los resultados esperados.

En la actualidad las instituciones públicas se encuentran en un proceso de mejora continua guiados bajo el marco de la modernización del estado peruano a fin de ofrecer servicios idóneos y obtener un acercamiento con el ciudadano, alcanzando a su vez un desarrollo sostenible para el país, a estos fines, la gestión del conocimiento se alza como el quinto pilar fundamental para alcanzar la modernización de la administración pública teniendo como sustento la Ley del Servicio Civil Ley N°30057 que indica el fortalecimiento de la meritocracia, la gestión del recurso humano y la profesionalización para poder obtener como resultado un sistema articulado de buenas prácticas y competencias laborales eficientes entre los servidores del estado peruano.

Chiavenato (2011) rescata que las competencias laborales son las cualidades personales esenciales que los trabajadores necesitan para ejecutar sus actividades dentro de sus puestos de trabajo. Por otro lado, Otter y Cortez (2003) manifiestan que la gestión del conocimiento es el proceso de formar y reorganizar el capital intelectual de las personas, haciendo uso de los recursos tecnológicos, sistematizándolo y convirtiéndolo en capital neto de la organización. En este contexto, Gessi, Nuske y Thesing (2016) indican que:

En México recientemente la demanda para el mejor uso de los fondos recaudados por las instituciones públicas aumentó, por lo tanto, también la necesidad de modernizar la gestión de los organismos gubernamentales a través de una mayor agilidad en los servicios a la comunidad, de este modo, se ven en la necesidad de que los representantes mejoren sus sistemas de gestión con el fin de poner en práctica innovaciones, así como, tomar como referencia las acciones y proyectos utilizados por otras instituciones, es indispensable que se implemente una política de gestión del conocimiento orientado a los diferentes servidores públicos, así mismo, instaurar un ambiente donde dicho conocimiento se transmita mediante las relaciones de comunicación asertiva. (p. 2)

En el gobierno nacional, la Administración Pública se encuentra en proceso de cambio y renovación, buscando mejorar su relación con el ciudadano y la sociedad, fortaleciendo la legitimidad y la gobernabilidad democrática. En este contexto, y teniendo como base la Ley N° 27658 se hace énfasis en que: “la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública establece como el quinto pilar para la gestión del cambio la creación de un sistema de información, seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión del conocimiento” (p. 2). Castillo, Gonzales y Soto (2021), indicaron que:

En el Perú, la administración gubernamental presenta deficiencias en la idoneidad de los servicios que ofrece, así como en el tratamiento y solución eficaz de los problemas; es por ello que la ejecución de un procedimiento de gestión del conocimiento en las diversas instituciones, es esencial para ofrecer un servicio público de calidad que contribuya al desarrollo integral de la sociedad peruana. (p. 3)

En la actualidad, la gestión del capital humano en la Dirección Regional de Salud presenta muchas falencias ya que sus trabajadores no muestran las competencias ni habilidades para desempeñar eficientemente las funciones, los procesos y actividades de sus puestos de trabajo.

Ruiz y Sánchez (2017) manifiestan que:

Existen muchas falencias en la gestión del capital intelectual dentro de la Dirección Regional de Salud de Tumbes ya que no existe un plan o sistema estructurado que se inicie desde el reclutamiento o ingreso del personal a la institución, que transite por una formación y capacitación adecuadas y que culmine con una evaluación constante de su desempeño laboral. Al recurso humano, muchas veces se le selecciona de manera directa, por influencia del partido político al que pertenecen y algunos carecen de conocimientos y habilidades que se requieren para estar en un puesto de trabajo determinado por tanto su desempeño no es el adecuado y quien se perjudica es la institución ya que no brinda servicios de calidad y, en consecuencia, no logra consolidarse como una institución prestigiosa. (p. 18)

En las instituciones públicas es imprescindible que los funcionarios, jefes y los gestores del recursos humanos se interesen por promover la generación de conocimiento en sus trabajadores, puesto que, ellos representan el activo más valioso dentro de sus oficinas, al contrario, no se ha podido observar avances considerables aun cuando la política de Modernización de la Gestión Pública promueve reformas en la mejora de procesos, estructuras y funciones con el único fin de mejorar los servicios que se le ofrece a la comunidad.

Ante esta situación se suscita el siguiente problema general: ¿Cuáles son las implicancias de la gestión del conocimiento en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, Tumbes, 2022? Teniéndose como específicos, ¿Cuál es la implicancia del capital humano en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud?, ¿Cuál es la implicancia del capital estructural en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud?, y ¿Cuál es la

implicancia del capital relacional en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud?

Este estudio se fundamenta en las aportaciones teóricas de la Gestión del conocimiento por los autores, Cegarra y Martínez (2018) señalando al capital humano, capital intelectual y capital relacional como componentes de la GC, así como, en la amplia epistemología científica de las competencias laborales por Kommpabs (2018) que dará lugar a una descripción integral de las variables en estudio, sus dimensiones e indicadores.

Para el desarrollo de la tesis se hizo uso de, métodos, técnicas, procedimientos e instrumentos validados por investigadores en anteriores estudios. Tendrá un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo - correlacional, que permitirán obtener conclusiones y responder a los objetivos planteados a partir del estudio analítico de las variables, gestión del conocimiento y competencias laborales. Los resultados del estudio permitirán brindar recomendaciones para la Dirección Regional de Salud Tumbes, con el fin de que los involucrados puedan realizar acciones necesarias y mitigar las deficiencias encontradas.

El estudio tuvo por objetivo general: Determinar las implicancias de la gestión del conocimiento en las competencias laborales de la Dirección Regional de Salud Tumbes, 2022. Específicamente: 1. Describir la implicancia del capital humano en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la DIRESA. 2. Explicar la implicancia del capital estructural en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la DIRESA. 3. Analizar la implicancia del capital relacional en las competencias laborales de los trabajadores de la DIRESA.

Este trabajo está estructurado en VIII capítulos, describiéndose a continuación:

En el capítulo I se encuentra la introducción, que comprende la situación problemática, el planteamiento del problema, la justificación, los problemas generales y específicos, así como, el objetivo general y específicos.

El capítulo II contiene las bases teóricas – científicas que representan el sostén de la investigación realizada, los antecedentes y la definición de términos básicos, brindándole un soporte a nuestra.

El capítulo III detallara los materiales y métodos que comprenden la formulación de hipótesis, el tipo de estudio y diseño, la población muestra y muestreo, el procesamiento de datos, análisis de confiabilidad y validez.

Asimismo, el capítulo IV plasma los resultados a través de tablas y figuras, así como la discusión de acuerdo a las variables en estudio.

En tanto, los capítulos V, VI, VII y VIII contienen las conclusiones, recomendaciones que ayudaran a tomar acciones pertinentes ante las deficiencias detectadas, referencias bibliográficas y Anexos.

II. ESTADO DEL ARTE

2.1. Bases teórico – científicas

En la actualidad los activos intelectuales representan una fuerza motora en el desempeño de las empresas, es indispensable gestionar el recurso humano de las instituciones para el crecimiento sostenible de las mismas. En este contexto, hacia la profundización de este dogmatismo, tenemos las siguientes bases:

2.1.1. Gestión del conocimiento

En los estudios realizados en las organizaciones se propone un modelo de gestión para los activos intelectuales, definiéndolas "a las creencias verdaderas justificadas", basándose en cuatro dimensiones como proceso de creación del conocimiento, en la que se implica la socialización para transferir los conocimientos, externalización, combinación e interiorización, también conocidos como conocimiento tácito e implícito, los trabajadores deben de generar conocimientos y a través del modelo convertir este activo intelectual en capital propio de la organización para obtener mejores resultados aportando avances en la gestión del cambio. (Nonaka y Takeuchi, 1995)

Gestión

Rubio (2006) refiere que: “la gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general a través de grupos de trabajo” (p. 18). Considerando que el recurso humano es el más valioso para la organización, puesto que le brinda dinamismo en la ejecución de actividades y cumplimiento de metas. Asimismo, Robbins y Coutler (2014) comentan que es: “la coordinación de actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas o a través de ellas” (p. 5). Por otro lado, Chiavenato (2006) indica que es: “La realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible” (p. 120).

Ante lo expuesto, la gestión es la acción adoptada para cumplir eficientemente con los objetivos planteados al corto y largo plazo con el fin de obtener buenos resultados haciendo uso correcto de los recursos humanos y físicos.

Conocimiento

Thomas (1999) asevera que: “el conocimiento es poder, el aprendizaje es la clave de éste, planteamiento que refuerza la tendencia actual de fomentar el aprendizaje individual y el organizacional como impulsores de los cambios que requieren las empresas para alcanzar posiciones competitivas” (p. 23). Por otro lado, Alavi y Leidner (2003) comentan que “el conocimiento es la información que el individuo posee en su mente, personalizada y subjetiva, relación nada con hechos, procedimientos, conceptos, interpretaciones, ideas, observaciones, juicios y elementos que pueden ser o no útiles, precisos o estructurales” (p. 23). Por su parte, Muñoz y Riverola (2003) definen “al conocimiento como la capacidad de resolver un determinado conjunto de problemas”. En tal sentido el conocimiento es el proceso de organizar, procesar y almacenar la información adquirida, materializándola en las acciones o actividades que las personas realicen en sus puestos de trabajo o escenarios de la vida cotidiana (p. 35).

Entendiéndose que el conocimiento es la capacidad de poder organizar, procesar y asimilar los datos e información impartida para poder transformarla en habilidades o propuestas para la solución de problemas. Dicho conocimiento es indispensable para lograr que el trabajador se adapte a los cambios que van surgiendo en el entorno cambiante.

Gestión del conocimiento

Montoro (2008) señala que:

Es la disciplina que se encarga de estudiar el diseño y la implementación de sistemas, su objetivo fundamental es que todo el conocimiento tácito, explícito, individual, interno y externo involucrado en la organización pueda transformarse y convertirse sistemáticamente en conocimiento corporativo, de tal manera, que ese conocimiento corporativo, al ser accesible pueda ser compartido y permita que aumente el conocimiento individual de todos sus miembros, rebosando directamente en una mejora de capacidades para el cumplimiento de los objetivos que persigue la propia organización. (pg. 73)

Nonaka y Takeuchi (1995) sostienen que:

Es un sistema facilitador de la búsqueda, codificación, sistematización y difusión de las experiencias individuales y colectivas del talento humano en la organización, para convertirlas en conocimiento globalizado, de común entendimiento y útil en la realización de todas las actividades de la misma, en la medida que permita generar ventajas sustentables y competitivas en un entorno dinámico. (p. 120)

Hernández (2008) indica que:

Es el proceso de captar, desarrollar, compartir y utilizar efectivamente el conocimiento organizativo. Se refiere a un enfoque multidisciplinario orientado al logro de los objetivos de la organización, haciéndose un mejor uso del conocimiento. Considerando que el conocimiento solo existe en la mente de las personas, es la Gestión del mismo la actividad que tiene como objetivo su aprovechamiento y conversión en riqueza y estabilidad (p.63).

Valhondo (2002) expresa que:

La gestión del conocimiento tiene que ver con el uso de los ordenadores y comunicaciones para ayudar a la gente a recopilar y aplicar sus datos,

información, conocimiento y sabiduría colectivos con el fin de tomar mejoras más rápidas y más efectivas decisiones. (p. 12)

Entendiéndose que la gestión del conocimiento es la creación, potenciación y transmisión de conocimiento individual a organizacional siendo este esencial en el desempeño de las instituciones, ya que el capital intelectual de las personas que conforman dichas instituciones son la fuerza motora que le brinda el dinamismo necesario para realizar, adaptarse y cumplir con cada uno de sus objetivos siendo el capital intangible que se necesita para sobreponerse a los cambios bruscos que se da en el entorno externo.

Importancia de la Gestión del conocimiento

Valhondo, (2002) comenta que: “la gestión del conocimiento en la empresa actual es tan indispensable de tal magnitud que afecta profundamente a su competitividad y supervivencia dentro del entorno, convirtiendo su nivel de asimilación en las actuaciones empresariales en uno de los factores” (p. 21). Por otro lado, Contreras (2013) señala que: “promueve y gestiona las capacidades de los trabajadores contribuyendo a su desarrollo personal y creando un ambiente competitivo” (p. 14).

Asimismo, Quintanilla y Díaz (2019) expresa que:

Se debe generar el conocimiento dentro de una empresa para que sea transmitido hasta llegar a ser aquel activo intangible que, en suma, con los empleados y colaboradores de la compañía alineados a los procesos generen valor constantemente, fortaleciendo las capacidades de los participantes. (p. 14)

Entendiéndose así que la Gestión del conocimiento aparece en el mundo de los negocios como una de las ciencias sinónimo de innovación para el desempeño potencial de los activos intelectuales dentro de una organización, aportando valor para el cumplimiento de los objetivos mancomunados.

Dimensiones de la Gestión del Conocimiento

La gestión del conocimiento tiene tres elementos esenciales para llegar a desarrollarse de manera integral en la búsqueda de la mejora de capacidades laborales en las organizaciones. Cegarra y Martínez (2018), indican que:

El capital humano

Es el concepto más significativo de la gestión del conocimiento por ser fuente de creación y renovación estratégica de la empresa. Hace referencia no tanto a las personas sino a aspectos como el conocimiento, la creatividad, las actitudes, la formación de competencias y decisión, etc. que poseen las personas y los grupos. Incluye el conocimiento explícito para la empresa, así como su capacidad para regenerarlo, es decir, el proceso de aprendizaje organizativo. Werther y Davis (2014) indican que:

El término capital humano se refiere a la suma de todos los conocimientos que poseen los empleados y que le dan una ventaja competitiva a la organización. Cuando los administradores llevan a cabo actividades de manejo de capital humano como parte de sus responsabilidades y tareas, lo hacen para facilitar la contribución de estas personas al objetivo común de alcanzar las metas de la organización a la que pertenecen. (p. 27).

A partir del siglo XXI las organizaciones han buscado perfeccionarse debido a que la sociedad obtiene ventajas de ese proceso de mejora. Por esta razón, es oportuno preguntar cómo mejoran las organizaciones. Lo hacen mediante el uso eficaz y eficiente de todos sus recursos, en especial el humano, ya que representa la fuerza motora de la consecución de los objetivos. Un uso más eficaz de sus recursos significa lograr una producción socialmente aceptable de bienes y servicios, mientras que un uso más eficiente implica que la organización solo debe utilizar una cantidad mínima de recursos necesarios para producirlos.

El capital estructural

Cegarra y Martínez (2018) sostienen que es:

Aquel formado por todos los recursos intangibles que residen en la propia empresa y que esta ha conseguido explicitar, sistematizar e internalizar, pueden estar latente en las personas y equipos, además de, los sistemas de información y comunicación, la tecnología disponible, los procesos de trabajo, la innovación para los sistemas de gestión.

Snell (1999) destacan la importancia del capital estructural dependiendo del grado en que contribuya a la creación de una diferenciación competitiva. Desde una perspectiva económica, la teoría de los costos de transacción, sugiere que las empresas obtienen una ventaja competitiva, cuando poseen activos específicos a la organización que no pueden ser copiados por los rivales. Por tanto, se indican los siguientes tipos de capital estructural:

- A. **Capital estructural idiosincrásico**, representa conocimiento específico la empresa que no contribuye directamente al logro de una ventaja competitiva sostenida en el tiempo. Sin embargo, esta forma de capital estructural presenta un potencial para diferenciar a la empresa de la competencia y, por lo tanto, las inversiones deberían centrarse en relacionar este conocimiento con otras formas de capital estructural

- B. **El capital estructural residual**, se define como aquel conocimiento que no es especialmente útil para la creación de valor para el cliente, pero que tampoco es específico a la empresa. En la mayoría de los casos, este tipo de conocimiento se genera como resultado de la propia actividad de la empresa.

- C. **El capital estructural esencial**, es aquel que mantiene el posicionamiento competitivo de las empresas, las cuales deben convertir el conocimiento esencial de sus empleados y el derivado de sus relaciones con otros agentes (accionistas, proveedores y clientes, entre otros) en conocimiento propiedad de la misma.
- D. **Capital estructural genérico**, trata del conocimiento general, difundido ampliamente en el mercado, y que, a pesar de no ser específico a la empresa, puede ser útil para el logro de una ventaja competitiva a largo plazo.

El capital relacional

Visto como las redes de colaboración y alianzas entre la organización y el entorno que la rodea, refleja las relaciones de la empresa con los distintos agentes vinculados al negocio y otros agentes de la sociedad. Cegarra y Martínez (2018) señalan que es:

El conjunto de relaciones, internas e institucionales desarrolladas por los agentes internos (colaboradores). Incluye la percepción que dichos agentes tienen de la institución, su imagen, reputación y confiabilidad, asimismo, se distinguen las relaciones entre personas dentro de las estructuras organizacionales. (p. 47)

Thuy y Quang (2005) señalan como aspectos clave del capital relacional derivado de las alianzas la confianza mutua, la comprensión del otro, así como la amistad entre las personas involucradas en la misma. Al igual que ocurre con las relaciones con clientes, las alianzas se manifiestan como una fuente muy importante de aprendizaje organizativo (Kale et ál., 2000)

Davenport y Prusak (2000) señalan que los activos intelectuales de las personas se desarrollan en base a la innovación y obtención de información en el tiempo y momentos adecuados para aumentar la capacidad de respuesta de las

organizaciones, economías de alcance, aumentando y mejorando la productividad y, por último, competitividad. Para estos fines se ven involucrados estos elementos:

1. **Soporte de almacenamiento**, se refiere a que se debe seleccionar que conocimiento es necesario almacenar (interno o externo, tácito o explícito). La mayoría de los conocimientos no están escritos ni formalizados, sino que residen en los empleados; ello dificulta la tarea de almacenamiento. (Davenport y Prusak, 2000, p. 150)
2. **Acceso**, este fin busca la comunicación interorganizacional, de forma que los recursos humanos que poseen los conocimientos, sean capaces de transmitirlos al resto. Esto se puede conseguir mediante redes de expertos, cuya función es doble. (Davenport y Prusak, 2000, p. 151)
3. **Gestión**: en la actualidad el capital humano, y con él el conocimiento, permite una mejor gestión del riesgo en un entorno de incertidumbre muy elevada. (Davenport y Prusak, 2000, p. 151)

Nonaka y Takeuchi (1995) aseveran que la gestión del conocimiento se basa esencialmente en definir cómo se genera el conocimiento en los niveles educativos, empresariales y organizacionales, permitiendo así, lograr que las instituciones exitosamente formen conocimiento, la variable de estudio consta de cuatro dimensiones que son las siguientes:

Sociabilización (tácito a tácito), el medio de conocimiento es un proceso en el que el conocimiento tácito participa entre varias personas de forma natural sin necesidad de conceptualización. El conocimiento tácito se transfiere a través de la observación y la experimentación, los trabajadores realizan una actividad mientras los compañeros lo observan o imitan. (Nonaka y Takeuchi, 2016).

Exteriorización (tácito a explícito), se pueden mencionar y estudiar los conocimientos que todos tienen, convirtiéndolos en un concepto claro. La subcontratación se denomina modo de experiencia y pensamiento de la etapa

de socialización. Es por ello que la comunicación es fundamental para la transformación del conocimiento tácito explícito. (Nonaka y Takeuchi, 2016).

Combinación, aquí se establece el conocimiento explícito con otros, el fin es crear un nuevo conocimiento explícito. “El conocimiento explícito puede ser compartido en diferentes maneras, bien sean en juntas, por medio de documentos, email, a través de la educación o aprendizaje. Habitualmente está bien determinado en las organizaciones” (Nonaka y Takeuchi, 2016).

Interiorización, el conocimiento explícito creado en la base de combinación es tomado por los trabajadores, que una vez combinados con sus vivencias genera un nuevo conocimiento estratégico. Una vez que se comparte el nuevo conocimiento, toda la organización está involucrada y otros empleados también comienzan a absorber el nuevo conocimiento para expandir, y reconstruir su propio conocimiento implícito (Nonaka y Takeuchi, 2016)

Objetivos de la gestión del conocimiento

Peluffo y Catalan (2002), mencionan que la gestión del capital intelectual en las personas persigue los siguientes objetivos:

- a. Gestionar los recursos para obtener la información y el saber que desea una institución a través de estrategias de procesamiento de datos con el fin de mejorar la capacidad de responder a las metas planteadas.
- b. Administrar el conocimiento organizacional con el fin de fortalecer la institucionalidad por medio de los objetivos que plantea la organización a mediano y largo plazo
- c. Construir esquemas de procesamiento de información más eficientes, para la integración de nuevas personas, teniendo como soporte al conocimiento estratégico brindando seguridad y fiabilidad a dicho proceso.

- d. Crear una base tecnológica adecuada al entorno actual de la empresa, por la cual circule el conocimiento y conecte de manera sistemática con todas las áreas de la empresa a fin de generar experiencias compartidas permitiendo solucionar con velocidad los problemas adaptándonos fácilmente a los cambios del entorno cambiante.

2.1.2. Competencias Laborales

Mertens (1998) sustenta que, a partir de la década de los sesenta del siglo XX, en numerosos países se emprendieron acciones para el mejoramiento del desempeño laboral, dándose prioridad a los procesos de formación y desarrollo apoyados en la utilización del enfoque de competencias. El desarrollo de este campo ha dado lugar a la formulación de múltiples y variadas definiciones del término competencia laboral, por la importancia y transcendencia.

De Souza (2001) plantea que:

Las competencias laborales son peculiaridades subyacentes en las personas que se encuentra casualmente conexas a acciones exitosas, desarrollo de ideas y desenvolvimiento en un puesto de trabajo, cuyo concepto está formado por un sistema holístico, privilegiando la dimensión psicológica y la conceptualiza en una cultura organizacional, lo cual genera un comportamiento que está directamente relacionado con el desarrollo de las instituciones. (p. 42)

La Bofert (2001) define a las:

Competencias laborales como una construcción de conocimientos, saberes, cualidades, aptitudes y recursos ambientales (documentos, informaciones, relaciones y otros) que son congregados para lograr un desempeño. Se podría explicar que las personas poseen conocimientos, actitudes y destrezas necesarias para ejercer una profesión, puede solucionar tareas profesionales

de forma autónoma y flexible, y se encuentra capacitado para elaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo.

Por ello, la competencia se demuestra a través de los desempeños de una persona, los cuales son observables y medibles; a su vez las competencias se representan y desarrollan a través de desempeños o realizaciones en los distintos campos de acción humana dentro del campo laboral. (p. 84)

Dalziel, Cubeiro y Fernández (2016) afirman que,

Las competencias surgen al combinar conocimientos, habilidades, y características de comportamiento dentro de un puesto de trabajo o de algún campo laboral, generando un desempeño positivo cuando se ponen en práctica en el trabajo, y pueden verificar su desarrollo profesional para asegurar que realizan las actividades relacionadas con su puesto con dignidad, asegurando eficientes resultados para el desarrollo sostenible de las organizaciones. (p. 48).

Entendiéndose por competencias laborales a la capacidad intelectual de la persona en adoptar habilidades, destrezas y cualidades que lo diferencian de otros y le permiten desarrollarse de manera eficiente dentro de su puesto de trabajo, aportando un valor añadido para generar ventajas competitivas laborales; obteniendo buenos resultados que garanticen un desarrollo sostenible de las organizaciones a través del tiempo.

Importancia de las Competencias laborales

Irigoin y Vargas (2002) nos indica que

La velocidad con que las diferentes ocupaciones se organizan ahora en el mercado laboral y la rápida variación en la organización del trabajo han favorecido el énfasis en desarrollar una formación de base amplia para disminuir el riesgo de obsolescencia de lo aprendido. En esta línea, desde los años setenta se han venido desarrollando esfuerzos para identificar competencias

transversales que permitan a los trabajadores adaptarse a los frecuentes cambios del contexto laboral. (p. 62).

Los modelos de competencia tienden a ser un instrumento importante para el trabajo de recursos humanos, ya que, dan inicio al desenvolvimiento de los métodos dentro de una empresa, puesto que la relación que existe entre una institución y sus trabajadores, cambia. Es decir que cada quien se encarga de realizar sus actividades, son consideradas planas, sin embargo, se quiere que el trabajador forme parte del surgimiento de la institución. (De Luna Noyola, 2017, p. 54)

Dimensiones de las Competencias laborales

Spencer y Spencer (1993) desarrollaron un modelo denominado “Modelo del Iceberg”, en el que se establece dos niveles, el primero se caracteriza por ser visible y más fácil de modificar, el otro por su parte es oculto y rígido lo cual dificulta el cambio o modificación. Dentro de estos dos niveles encontramos cinco dimensiones, son las siguientes:

1. **Motivación:** aquello que la persona cree o desea y que afecta sus acciones. La motivación es el conjunto de aspectos materiales y psicológicos que dan al individuo satisfacción a sus necesidades básicas, provocando un comportamiento diferente que logra obtener un mejor resultado dentro de los objetivos de una empresa. (Spencer y Spencer, 1993)
2. **Imagen de sí mismo:** las características físicas y las respuestas consistentes con situaciones o informaciones del trabajador que permiten crear una motivación intrínseca que lo lleve a desempeñarse de manera eficiente dentro de su puesto de trabajo. (Spencer y Spencer, 1993)
3. **Carácter:** las actitudes, valores o autoimágenes de una persona sufren modificaciones por influencias externas, y puede ser transformado por la voluntad de la persona; se considera el más sensible puesto que este condiciona la conducta del trabajador. (Spencer y Spencer, 1993)

4. **Conocimiento:** la información que una persona posee en áreas de contenido específico y que es capital propio de él, es la cantidad de datos procesados que forman una cualidad competitiva en su comportamiento y que le permite realizar sus actividades correctamente. (Spencer y Spencer, 1993)
5. **Habilidades,** es la destreza para ejecutar una tarea física o mental, es una característica que hace resaltar a las personas unas de otras y que le permite desempeñarse eficientemente dando resultados esperados para el desarrollo sostenible de las organizaciones. (Spencer y Spencer, 1993)

Por otra parte, según Koopmans et al. (2018) señala que se conforman en tres dimensiones:

- a. Desempeño en la tarea. Esta dimensión se refiere a los resultados que se obtienen de las actividades desarrolladas por los trabajadores las cuales contribuyen de manera significativa a los objetivos de la organización.
- b. Desempeño en el contexto. Es el rendimiento de cada persona en el ámbito personal, profesional y organizacional.
- c. Comportamientos contraproducentes. Son conductas incorrectas de alguno de los trabajadores que afectan de una u otra forma los intereses de la organización.

Clasificación de las competencias laborales

El Programa de capacitación laboral (2004) señala que las competencias se pueden clasificar en:

- a) Competencia técnica: Esta competencia la evidencia el trabajador que domina como experto las tareas de su ámbito de trabajo, así como los conocimientos necesarios para ello.
- b) Competencia metodológica Posee competencia metodológica aquel trabajador que sabe reaccionar aplicando el procedimiento adecuado a las tareas

encomendadas y puede encontrar soluciones a los problemas que se presenten, transfiriendo adecuadamente la experiencia adquirida en diversas circunstancias del trabajo.

- c) Competencias sociales: Posee competencia social aquel trabajador que sabe colaborar con otras personas, se comunica fácilmente y de modo constructivo, muestra un comportamiento positivo frente al grupo, adecuada relación interpersonal y una actitud ciudadana responsable

2.2. Antecedentes

Se presentan los aportes de investigaciones que guardan relación con el presente proyecto de tesis

Internacionales

Vásquez (2021), en su tesis titulada:

Diseño de un Modelo de Gestión de Conocimiento y buenas prácticas para la competitividad de la empresa INALTEC S.A.C. Planteo por objetivo diseñar un modelo de gestión del conocimiento en la empresa INALTEC. La investigación fue aplicada, de tipo correlacional con diseño experimental, se determinó una muestra censal de los trabajadores que cuyas edades oscilan entre 21 a 63 años. Utilizándose; la técnica de la encuesta y el instrumento de medición el cuestionario, empleándose métodos cualitativos: la observación y recopilación de información documental. En los resultados obtenidos se evidenciaron que el modelo de gestión del conocimiento se convirtió en una estrategia competitiva eficiente y eficaz, para contribuir a la productividad de los empleados y de la organización, además de posicionar la marca de la organización en el sector económico en un 15% más de lo que ya poseían, desarrollándose y brindando valor a los procesos internos. Concluyó que es importante la creación de una estructura de conocimiento flexible, para fortalecer la cultura de conocimiento

dentro de una organización, y el resultado efectivo de estas nuevas estructuras generara hábitos positivos que fortalezcan el nuevo proceso.

García y Acurio (2017) en su tesis titulada:

El desarrollo de competencias laborales y su incidencia en el desempeño organizacional de la cooperativa de ahorro y crédito la Merced cía. Ltda. Tuvo por objetivo determinar la influencia del desarrollo de competencias laborales en el desempeño laboral. Con enfoque cuantitativo de tipo correlación y diseño transversal no experimental, se contó con una muestra censal de 20 individuos. Se utilizó el método de la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario. Resultando que el 85% de individuos consideran que el desarrollo de conocimientos de los trabajadores contribuye para el crecimiento de la organización, el 20% admite que ha recibido capacitaciones para mejorar sus competencias laborales, mientras que el 85% precisó que han alcanzado los objetivos y las actividades en cada área no está bien organizadas para el 60%. Se concluye que a pesar que se busca trabajar de manera innovadora no se tiene la atención esperada en las competencias laborales de los colaboradores para mejorarlo y el desempeño laboral es bueno porque se han logrado las metas propuestas; pero pueden ser mejoradas.

Alarcón Gutiérrez (2017), en su tesis titulada:

Propuesta de valor de una empresa consultora especializada en aprendizaje organizacional y gestión del conocimiento para el mejoramiento de la productividad y la innovación. Tuvo por objetivo desarrollar una propuesta de valor de aprendizaje organizacional y gestión del conocimiento para mejorar el desarrollo y productividad. La investigación fue de tipo descriptivo con carácter cualitativo, se utilizaron métodos inductivos, holísticos y de observación para el levantamiento de datos, considerando en su estudio solo las fuentes primarias y secundarias. En los resultados obtenidos se pudo observar la generación de condiciones de aprendizaje organizacional y gestión del conocimiento y la

implementación de modelos y prácticas relacionados, se presentan como oportunidades para superar las críticas que se realizan reiteradamente al subsistema de formación en las empresas, en la medida que aportan al mejoramiento de la efectividad e impacto de las inversiones que se realizan en ese ámbito. Concluye un enfoque sistémico y renovado respecto a los procesos de aprendizaje y productividad del conocimiento en las organizaciones.

Velásquez, Bautista, y Costa (2021) en su investigación titulada:

Diagnostico para la implementación de una estrategia de gestión del conocimiento para mejorar competencias laborales en Promotora de proyectos S.A. Planteo por objetivo desarrollar un diagnóstico institucional previo al diseño de una estrategia de gestión del conocimiento para mejorar las competencias laborales en la promotora de proyectos S.A. La investigación fue de tipo descriptiva – correlacional con un diseño no experimental – longitudinal, se estableció una población de 29 trabajadores a los cuales se les aplicó una encuesta que tuvo como instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos evidenciaron que el 93.10% de los encuestados reconocen que el conocimiento tácito es el que tiene cada persona y es el que cuesta compartir, por lo que, se hace necesario compartir mecanismos que permitan transferir ese conocimiento a toda la institución, asimismo, se comprueba la hipótesis del estudio evidenciando que existe relación entre las variables de estudio con un nivel de significancia menor a 0.05.

Pinzón, Maldonado, y Marín (2018) en su investigación titulada:

Orientación de la gestión del conocimiento y rendimiento en las pequeñas y medianas empresas mexicanas. Tuvo por objetivo analizar la relación existente entre la orientación de la gestión del conocimiento y el nivel de rendimiento empresarial en las pymes, utilizando para ello una muestra de 368 empresas del estado de Aguascalientes (México) y utilizando el modelo de ecuaciones

estructurales para analizar más detalladamente la relación entre estos dos constructos. Los resultados obtenidos muestran que la orientación de la gestión del conocimiento tiene una influencia positiva significativa en el nivel de rendimiento empresarial de las pymes lo cual permite concluir que las pymes mexicanas tienen un mayor nivel de rendimiento empresarial cuando tienen una mayor orientación de la gestión del conocimiento, que aquellas que aún no lo implementan

Nacionales

Rodríguez (2019), en su tesis titulada:

Gestión del conocimiento y las competencias laborales de los colaboradores de la I.E Artemio del Solar Icochea de Santa, 2019. Tuvo por objetivo determinar la relación entre la gestión del conocimiento y las competencias laborales de los colaboradores de la I.E, la investigación fue aplicada de tipo descriptiva, correlacional y diseño no experimental. Se trabajó con una muestra censal de 38 profesionales de la I.E Artemio del solar Icochea de Santa a quienes se les aplicó una encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario, la fiabilidad de la consistencia del instrumento se pudo estimar por el Alfa de Cronbach, siendo así de un 0.89. En los resultados obtenidos se pudo determinar que existe una relación entre la gestión del conocimiento y las competencias laborales de los colaboradores, esta fue positiva moderado de correlación con 0.63, es por ello, que este estudio se acepta, la gestión del conocimiento y las competencias laborales de los colaboradores fue positivo moderado de correlación con 0.63, aceptándose la Hipótesis del investigador, donde precisa que, si se tiene relación entre las variables y se rechaza la Hipótesis nula, es importante que gestione el conocimiento para mejorar las competencias de los trabajadores de la institución investigada.

Vizcarra (2018), en su tesis titulada:

Gestión del conocimiento y Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018. Tuvo por objetivo establecer la relación que existe entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial, la investigación realizada fue de tipo descriptiva – correlacional, no experimental, y tuvo un diseño transversal. Se trabajó con una muestra censal de 108 trabajadores conformados por personal de la jefatura, se utilizó la técnica de la encuesta a través de la herramienta del cuestionario. En los resultados que se obtuvieron el Rho de Pearson obtenido fue de 0,607 el cual indica la existencia de una correlación positiva moderada entre las variables de estudio y el valor de $p=0,000$ es menor a 0,05; concluye que la gestión del conocimiento se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

Sánchez (2017), en su tesis titulada:

El capital intelectual y el desempeño laboral del personal de la corte superior de justicia de Tacna en el año 2017. Planteo por objetivo determinar la relación que existe entre el capital intelectual y el desempeño laboral del personal de la Corte Superior de Justicia. La investigación fue de tipo cuantitativa de nivel correlacional, con diseño no experimental, transaccional. Se trabajó con una muestra censal de 201 directivos, se empleó la técnica de la encuesta teniendo como instrumento de medición al cuestionario, la validación de este instrumento se realizó a través del Alfa de Cronbach dando como índice un 0,861. Se concluyó diciendo que existe una correlación directa fuerte y significativa entre las variables capital intelectual y el desempeño laboral, comprobada por el Rho de Spearman con un 84,50 % de probabilidad que el capital intelectual; tenga una relación directa en el desempeño laboral del personal. Así mismo se señaló que en la Corte Superior de Justicia de Tacna aspectos tales como: valores, competencias y capacidades de la dimensión capital humano, los que alcanzan

un nivel medio se ven reflejados en su nivel de conocimientos y capacidades para realizar las tareas propias del puesto.

Sal y Rosas (2018) en su tesis titulada:

Gestión del capital humano y desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP. Tuvo por objetivo determinar cómo se relaciona la Gestión del Capital Humano en el Desempeño Laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú. La investigación fue correlacional tipo no experimental – transversal con un enfoque cuantitativo, ocupó una muestra de 60 trabajadores para la recolectar la información utilizó la técnica encuesta como instrumentos un cuestionario. Los resultados evidenciaron que: se concluyó rechazando la H_0 , vemos el valor del Coeficiente de Correlación paramétrico (Rho de Spearman) es un valor positivo, en concreto 0,998 pto., Por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alternativa que señala que: Si existe una relación significativa entre las variables en estudio.

Espinoza y Montalvo (2021) en su tesis titulada:

Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19, 2021. Tuvo por objetivo Analizar la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo en la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID. El diseño fue no experimental, transversal, del tipo descriptivo, correlacional, se empleó una muestra de 24 trabajadores de la oficina de administración a los cuales se les aplicó una encuesta del cual su instrumento fue el cuestionario contando con 19 preguntas con una escala de Likert. En los resultados de la investigación se muestra haber encontrado un nivel de significancia mayor a 0,05, al relacionar las variables Gestión del talento humano y desempeño laboral, lo cual significa que, si existe influencia entre ambos, luego analizando el coeficiente de correlación hallado a través del

estadístico de prueba de Pearson, se ha encontrado un coeficiente de $r=0,769$, el cual indica que existe una dependencia entre las dos variables, la misma que es positiva buena.

Locales

Moscoso y Macas (2018), en su tesis titulada:

Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en la municipalidad distrital de Papayal, Tumbes, 2018. Tuvo por objetivo determinar de qué manera la gestión del conocimiento contribuye a lograr la efectividad organizacional en la municipalidad distrital, investigación aplicada de tipo descriptivo, correlacional, diseño no experimental, transversal. Se trabajó con una muestra censal de 20 trabajadores conformados por funcionarios, servidores administrativos y obreros a quienes se les aplicó una encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el Alfa de Cronbach. En sus resultados obtenidos se pudo observar que existe una Gestión del conocimiento alta expresada en el 55% que implica una buena efectividad organizacional expresada en un 53.33%, concluyo que la gestión del conocimiento se encontró en un nivel alto con el 50% representado por 10 colaboradores, contribuyó a un nivel excelente del 55% de efectividad organizacional, que implica mejorar el capital intelectual mediante la creación, difusión y transferencia del conocimiento. Los elementos: La motivación, el conocimiento y el clima laboral, fueron expresados con el 53.75%, 46.66% y 56.66% respectivamente; que explican que los colaboradores percibieron una remuneración e incentivos moderados, el capital intelectual no ha sido desarrollado a plenitud y que las condiciones de la atmósfera laboral que se percibe son favorables en término medio.

Pérez (2020), en su tesis titulada:

Relación entre gestión del talento humano y desempeño laboral de trabajadores, Institución Educativa del Ejército Andrés Bello Cáceres, Tumbes, 2020. Tuvo por objetivo determinar qué relación existe entre gestión del talento humano y el desempeño laboral de trabajadores en la Institución. La investigación fue aplicada, con diseño correlacional, transversal no experimental. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento de medición al cuestionario, se determinó la confiabilidad de estos instrumentos por el Alfa de Cronbach presentando un valor de 0.911 para los 24 ítems. Se trabajó con una muestra censal de 50 colaboradores que laboran en la institución. Los resultados que se obtuvieron fueron que la gestión del talento humano tiene una influencia en el desempeño laboral del 68% con un coeficiente Rho de Spearman de 0,994 y significación bilateral del 0,000. Para la dimensión conocimiento que involucra los indicadores de la amplitud del conocimiento, el intercambio de Ideas y la transferencia de información, tuvieron respuestas de nivel alto del 78,0% con un coeficiente Rho de Spearman de 0,599 con una significación bilateral del 0,000. La dimensión motivación registró respuestas de nivel alto del 76,0% con un coeficiente Rho de Spearman de 0,857 con una significación bilateral del 0,000. Finalmente, La dimensión concepto propio experimentaron respuestas de nivel alto del 74,0% y un coeficiente Rho de Spearman de 0,602 con una significación bilateral del 0,000.

Guerreo (2021), en su tesis titulada:

Inventario de perfiles de talento humano y desempeño académico de docentes del centro educación continua, Universidad Técnica de Machala - 2020. Se planteó por objetivo determinar la incidencia del inventario de perfiles en talento humano del desempeño académico en los docentes del Centro de Educación. Se trabajó con una muestra censal de 34 trabajadores que laboran dentro de la institución. En los resultados obtenidos se pudo observar que el estudio de perfiles académicos tiene incidencia positiva y directa en el desempeño académico de los docentes del Centro de Educación Continua, ya que se identificó que el 75% de los encuestados mencionaron que el Centro de

Educación Continua siempre se realiza de manera adecuada las evaluaciones para determinar criterios de mejora y debilidades. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis de investigación específica formulada. Se concluyó diciendo que la enseñanza de aprendizaje tiene incidencia positiva y directa en el desempeño académico de los docentes del Centro de Educación Continua, en relación al ambiente existente para impartir los cursos de capacitación que ofrece la institución, dado que el 96.65% de los encuestados aseguran que el ambiente que ofrece la institución es la adecuada para poder recibir capacitaciones de manera cómoda

Flores (2021) en su tesis titulada:

Gestión administrativa y productividad laboral en la Unidad de Estadística del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría - JAMO - Tumbes, Perú, 2021. Tuvo como objetivo Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Productividad Laboral en la Unidad de Estadística del Hospital Regional José Alfredo Mendoza Olavarría - JAMO - Tumbes, Perú, 2021. La investigación es de tipo básica, de nivel correlacional, de corte transversal, de diseño no experimental. Bajo un enfoque cuantitativo, se utilizó el método Inductivo - deductivo. La población, estuvo conformada por 10 colaboradores de la unidad de estadística del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría - Tumbes. Se concluyó que existe una relación positiva, debido a que el nivel de significancia que se encontró equivale a 0,00 lo cual se encuentra menor a 0,05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis 1, en ese sentido se determina que existe relación significativa entre la gestión administrativa y productividad laboral, además se encuentra en un nivel de relación positiva ($r=0,593$).

Palacios y Periche (2018) en su tesis titulada:

Manejo de equipo de trabajo y desempeño laboral en la municipalidad distrital de matapalo, tumbes, 2018. Tuvo por objetivo determinar de qué manera el manejo de equipo de trabajo permite mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Matapalo, Tumbes, 2018. Siendo la investigación carácter de tipo descriptivo, se explicaron las variables de estudio: manejo de equipo y desempeño laboral. Se estructuró un cuestionario con quince ítems para cada variable y se aplicaron a una muestra de 20 trabajadores. Se observó que el manejo de equipo de trabajo mejora el desempeño laboral de acuerdo a las respuestas de los 20 colaboradores con un nivel regular representado por la mitad de ellos y la respuesta de mejora del 70 %, reafirmando con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, indicando que existe una relación positiva entre manejo de equipo de trabajo y desempeño laboral del 0,310. Concluyendo que los elementos del manejo de equipo de trabajo en orden importancia de acuerdo al nivel de mejora del desempeño laboral tenemos en primer lugar el elemento metas con el 55 %, interdependencia con el 50 %, cohesión y roles con el 45 % cada uno y el elemento comunicación con el 35 % de las respuestas del nivel de buena mejora. Los factores que determinan el desempeño laboral de acuerdo a su importancia la actitud que tuvo un 50 %, eficiencia con el 45 % y las relaciones interpersonales con el 30 % de las afirmaciones de los trabajadores de la Municipalidad.

2.3. Definición de términos básicos

Gestión del Recurso Humano

Parte fundamental en la gestión de recursos humanos de la empresa, así como en la gestión global de la organización. Gracias a este proceso se puede determinar la necesidad de personal requerido según las actividades y las estrategias planificadas para conseguir los objetivos globales de la empresa. (Moreno, 2012, p. 68)

Competencias

Atributo humano, o característica subyacente del individuo, que tiene un relativo grado de estabilidad y explica las tendencias conductuales de la persona considerado recursos y capacidades de la empresa que resultan vitales para explicar el resultado de la actividad de la organización. (Ochoa, 2018, p. 31)

Capacitación

Transmisión de conocimientos y habilidades; es un proceso que debe ser organizado, planificado, y evaluable. Un factor primordial que debe ser considerado, es el grado de compromiso del empleado con la empresa, el resultado de este aspecto es el inicio para propiciar cambios comportamentales y organizacionales, evidentes en cada trabajador. (Alles, 2004, p. 84)

Desempeño laboral

“Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el personal al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad” (Chiavenato, 2009, p. 106).

Ventaja Competitiva

“Se representa como el valor que una empresa u organización es capaz de generar. Es lo que te diferencia en cuando a los productos, servicios o cualidades que posee un negocio con el de la competencia” (Porter, 2008).

Habilidades

Conocimiento específico del trabajo y de las técnicas necesarias para realizar de forma competente las tareas laborales. Estas habilidades tienden a ser más importantes para los gerentes de primera línea porque por lo general son ellos quienes manejan a los empleados que utilizan herramientas y técnicas para

generar los productos o servicios ofrecidos por la organización a sus clientes.
(Robbins y Coutler, 2014, p. 11)

Desarrollo

“Es el crecimiento, progreso, evolución, mejoría. Como tal, designa la acción y efecto de desarrollar o desarrollarse. El concepto de desarrollo puede hacer referencia a una tarea, una persona, un país o cualquier otra cosa” (Chiavenato, 2009, p. 107).

III. MATERIALES Y METODOS

3.1. Formulación de la Hipótesis

Hipótesis General

H₁: La implicancia de la gestión del conocimiento es significativa y positiva en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, Tumbes, 2022.

H₀: La implicancia de la gestión del conocimiento no es significativa ni positiva en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, Tumbes, 2022.

Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1:

H₁: La implicancia del capital humano es significativa y positiva en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud.

H₀: La implicancia del capital humano no es significativa ni positiva en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud.

Hipótesis específica 2:

H₁: La implicancia del capital estructural es significativa y positiva en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud.

H₀: La implicancia del capital estructural no es significativa ni positiva en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud.

Hipótesis específica 3:

H₁: La implicancia del capital relacional es significativa y positiva en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud.

H₀: La implicancia del capital relacional no es significativa ni positiva en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud.

3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

Tipo de estudio

De acuerdo al fin que persigue fue aplicada, puesto que, se emplearán modelos teóricos existentes para obtener resultados dentro del contexto de la investigación. Vargas (2008) refiere que es: “el uso del conocimiento que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad” (p. 5).

La investigación fue de tipo descriptivo – correlacional, porque se puso en manifiesto las características y propiedades de los fenómenos presentados, así como la asociación directa de las variables en estudio, gestión del conocimiento y competencias laborales de los trabajadores administrativos dentro de la Dirección Regional de Salud, Tumbes. Este tipo de estudio se encarga de:

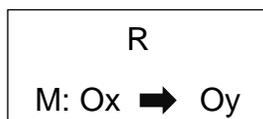
Describir la realidad del objeto en estudio, un aspecto de ella, sus partes, sus clases, sus categorías o las relaciones que se pueden establecer entre varios objetivos, con el fin de establecer una verdad, corroborar un enunciado o comprobar una hipótesis. Se entiende como el acto de representar por medio de palabras las características de fenómenos, hechos, situación, cosas, personas y demás. (Rojas, 2019, p. 33). Así mismo, Hernández (2014) explican que: “este tipo de investigación de correlación es un intento de comprender el impacto o grado de correlación entre dos o más conceptos” (p. 92).

Diseño de Investigación

Se utilizó el diseño no experimental, de tipo transversal, debido a que no existió manipulación premeditada de las variables gestión del conocimiento y competencias laborales; centrándose en estudiar el estado de las variables en un momento dado, en el caso de la presente investigación será en el año 2022, no generalizando ni aplicando los datos presentados a situaciones futuras. Pérez, Pérez, y Seca (2020) señalan que:

“se caracteriza porque no se hace ninguna modificación o alteración en la población de estudio, se recoge la información en su contexto natural de los participantes” (p. 405).

Para la constatación de hipótesis, se empleó el siguiente modelo:



Donde:

M: Muestra de estudio.

Ox: Observación de la variable 1: Gestión del conocimiento

Oy: Observación de la variable 2: Competencias laborales

R: Grado de relación entre variables.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Carrasco (2010) define que: “es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p. 237).

La población estuvo constituida por 139 trabajadores administrativos del Régimen laboral Decreto Legislativo N° 276 que comprende funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares de acuerdo con lo dispuesto por la Unidad de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud, Tumbes.

Tabla 1

Trabajadores administrativos de la Dirección regional de Salud Tumbes

<i>Categoría laboral</i>	<i>N°</i>
--------------------------	-----------

Funcionarios	31
Profesionales	20
Técnicos	68
Auxiliares	20

Nota. Unidad de Recursos Humanos, Dirección Regional de Salud, Tumbes.

3.3.2. Muestra

Arias (2012) nos indica que: “es aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido” (p. 83).

La muestra se determinó empleándose la fórmula para poblaciones finitas. Conociéndose que la población estuvo conformada por 139 trabajadores administrativos según la base de datos proporcionada por la oficina de Recursos Humanos de la Dirección Regional de Salud Tumbes, se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N - 1) * e^2 + Z * p * q}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

Z: índice de confiabilidad de 1.96

p: Probabilidad de éxito (0.5)

q: Probabilidad de fracaso (0.5)

e: Error permisible (0.07)

N: Población constituida por 139 trabajadores administrativos.

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 139}{(139 - 1)(0.07)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{133.4956}{1.6366} = 82$$

El tamaño de la muestra de este estudio es de 82 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud Tumbes. Newbold, Carlson, y Thorne (2008) indican que para determinar con exactitud el número de miembros de la muestra por estratos, se utiliza una afijación proporcional:

$$n_j = n * \frac{N_j}{N}$$

n_j = Muestra estratificada con afijación proporcional

n = Tamaño de la muestra

N_i = Unidades muestrales por estrato

N = Número de unidades en la población

Para la categoría laboral funcionarios:

$$n_j = 82 * \frac{31}{139} = 18$$

Para la categoría laboral profesionales:

$$n_j = 82 * \frac{20}{139} = 12$$

Para la categoría laboral técnicos:

$$n_j = 82 * \frac{68}{139} = 40$$

Para la categoría laboral auxiliares:

$$n_j = 82 * \frac{68}{139} = 12$$

Obteniendo la siguiente distribución:

Tabla 2

Muestra estratificada proporcional

<i>Funcionarios</i>	<i>Profesionales</i>	<i>Técnicos</i>	<i>Auxiliares</i>	<i>Total</i>
18	12	40	12	82

Nota. Elaboración propia

3.3.3. Muestreo

Para determinar la muestra del presente estudio se utilizó la técnica del muestreo probabilístico. Según Boza, Pérez y León (2016) este tipo de muestreo: “se caracteriza porque, para formar la muestra, cada unidad poblacional tiene una probabilidad de ser seleccionada” (p.15). Además, será de tipo estratificado proporcional, que Carrasco (2005) señala: “La proporción de miembros de la muestra que hay en un estrato es igual que la proporción de miembros de la población que hay en ese estrato. Por lo tanto, considerando el j-ésimo estrato, se emplea una regla de tres simple para determinar con mayor exactitud el número de individuos”. (p. 856)

En lo que respecta a los criterios de exclusión de muestra, se excluyó a todo el personal que cuenta con permiso de carácter médico o de vacaciones, el personal que tiene un tiempo de servicio menor a 1 año, así como a los que laboral fuera de la institución, según la categoría laboral.

3.4. Métodos, técnicas e instrumentos

Métodos

Deductivo

La investigación siguió un proceso analítico ya que se exteriorizan concepciones, principios, conceptos, leyes o normas generales de las cuales se extraen conclusiones que sirven para aplicar; o examinar cuestiones específicas sobre la base de las afirmaciones o escenarios generales presentados y así poder realizar potenciales recomendaciones. Gómez (2004) indica que: “consiste en la totalidad de normatividad

y principios que ayudaran a deducir posibles conclusiones finales a partir de enunciados supuestos llamados premisas que sirven como base o guías para llegar a conclusiones firmes con juicios veraces” (p. 20)

Inductivo

García (2016) señala que este método es:

Una forma de razonamiento por medio de la cual se pasa del conocimiento de cosas particulares a un conocimiento más general que refleja lo que hay en común en los fenómenos individuales, el gran valor que posee se ve reflejado ya que establece las generalizaciones sobre la base del estudio de los fenómenos singulares, lo que posibilita desempeñar un papel esencial en el proceso de confirmación empírica de la hipótesis. (p. 66)

La investigación tuvo un método inductivo porque se utilizará la observación dentro de la institución en estudio, así como teorías ya comprobadas a cerca de las variables gestión del conocimiento y competencias laborales, generalizando la información para llegar a la contratación de la hipótesis.

Cuantitativo

Tamayo (2003) considera que: “es el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio de investigación”. (p. 120). El presente estudio tuvo un enfoque cuantitativo porque se utilizó formulas, datos estadísticos y numéricos para lograr los objetivos y contrastar las hipótesis planteadas que se originan de la problemática encontrada, así como determinar las implicancias de las variables en estudio, así mismo, debido a que se empleó la escala de Likert para obtener los datos necesarios en la recolección y procesamiento.

Analítico

Bernal (2016) indica que: “consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (p. 140). Se empleó el método analítico ya que a través de criterios lógicos se llegó a obtener resultados que responden a los objetivos y una discusión sustancial que respondan a la hipótesis y objetivos planteados de las variables gestión del conocimiento y competencias laborales.

Técnicas

Bernal (2010) indica que para la ejecución de la investigación se pueden emplear las siguientes técnicas:

Análisis documental

Proceso que consiste en escoger ideas relevantes de investigaciones, documentos, artículos y manuscritos relevantes sin ambigüedades para recuperar la información que sirva como base para nuevos proyectos. (Bernal Torres, 2010, p. 280). En la investigación se revisaron, examinaron y debatieron la literatura a través de textos, libros, revistas, informes y trabajos de investigación, se compilaron información mediante fichas bibliográficas.

Encuestas

Consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador y entrevistado, en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador. (Bernal Torres, 2010, p. 280). Se diseñaron encuestas de las variables gestión del conocimiento y competencias laborales y se aplicaron tipo entrevista a los trabajadores contando con previa autorización de la autoridad (Ver Anexo 5 y 6).

Instrumentos

Cuestionario

Pineda, Alvarado, y Canales (1994) indica que: “Es el método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el investigado o consultado llena por sí mismo (p. 138)”.

Para la variable gestión del conocimiento se utilizó el instrumento validado por Huerta (2019) donde se estudió a tres variables, siendo: la gestión del conocimiento, el aprendizaje organizacional y el capital intelectual de los servidores públicos, tomándose, una muestra por conveniencia de 82 trabajadores. El cuestionario consideró 23 ítems que cuentan con cargas factoriales que contribuyen significativamente a la validez del instrumento, asimismo, se tomó como escala de valoración la de Chahal y Bakshi (2015) que establece indicadores de medición de las dimensiones en estudio, esto le brindará a la investigación mayor veracidad en los resultados a obtenerse (Ver Anexo 5).

Para la variable competencias laborales el instrumento a utilizar para medir las competencias laborales en esta investigación es la escala de desempeño laboral individual creado por Koopmans et al. (2019) la cual está conformada por 17 ítems, se utilizó el cuestionario de Desempeño (IWPQ), que mide las principales dimensiones del desempeño laboral (desempeño en tareas, desempeño contextual y comportamientos contraproducentes) el cual se encuentra validado internacionalmente, por ende, es un instrumento verídico y confiable para el presente estudio (Ver Anexo 6)

Fichas bibliográficas

Se consignan los datos de un libro o artículo que se considera útil en una investigación, se detalla el apellido y nombre del autor, el título del libro o texto en cuestión, las fichas bibliográficas sirven como instrumento de registro de la bibliografía que los investigadores utilizan para dejar constancia del uso de anteriores estudios realizados.

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Procesamiento de datos

Recogida la información dentro de la institución en estudio por medio de los cuestionarios elaborados para cada variable se inicia la fase referida a la clasificación y acopio de los datos obtenidos. La investigación tuvo un proceso de cuatro pasos:

1. Validación: proceso de verificar que las encuestas se hayan realizado de acuerdo a lo establecido, permitiendo observar los errores y evitando recopilar información errónea y carente de beneficio.
2. Codificación: referente al proceso de poder agrupar y asignar los códigos numéricos a las varias respuestas de las interrogantes.
3. Introducción de datos: una vez editada, validada y codificada se procedió a convertir la información a un formato digital en la computadora, a través del programa Excel y almacenarlo en un disco duro o una USB.
4. Tabulación y presentación: considerando el tipo de investigación para representar los datos se utilizó el programa estadístico “SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)”.

Análisis de datos

La información se presentó por medio de tablas y figuras, empleándose la estadística inferencial, se analizó y discutió fundamentándose en las teorías y antecedentes presentados. La hipótesis se comprobó por medio del coeficiente de correlación Rho de Spearman (ρ rho), medida de la correlación entre dos variables, con el fin de cumplir con los objetivos establecidos en determinar las implicancias de la gestión del conocimiento y competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Dirección regional de Salud, Tumbes, 2022.

El proceso de comprobación de hipótesis de la investigación estará basado en el coeficiente de correlación “Rho de Spearman”, y según Elorza y Medina (1999) nos indican que: “Es una medida de agrupación lineal que maneja las clases, números de orden, de cada grupo de dependientes y las compara” (p.185).

Tabla 3:

Interpretación del coeficiente de Rho de Spearman

<i>Valor del Rho de Spearman</i>	<i>Interpretación</i>
±0.91 a ±1	Correlación negativa o positiva perfecta
±0.76 a ±0.90	Correlación negativa o positiva muy fuerte
±0.51 a ±0.75	Correlación negativa positiva o considerable
±0.11 a ±0.50	Correlación negativa positiva o media
0.01 a 0.10	Correlación negativa o positiva baja
0.00	No existe correlación

Nota. Tomado de Hernandez y Fernandez (1998)

3.6. Definición y operacionalización de variable

Variable 1: Gestión del conocimiento

Definición conceptual

Conjunto de prácticas, apoyadas en herramientas, técnicas y conocimientos más adecuados para llevar a cabo una serie de actividades presentes y desarrollar sus planes futuros, además de conseguir la disponibilidad de dichos conocimientos, dentro o fuera de la organización, protegiéndolos y garantizando su disponibilidad. (Carballo, 2006, p. 166)

Definición operacional

La información para la variable gestión del conocimiento se obtuvieron a través de sus dimensiones e indicadores mediante la técnica de la encuesta cuyo instrumento plasmado es un cuestionario con 23 preguntas en escala de Likert: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre, que será aplicado a la muestra de 82 trabajadores.

Tabla 4

Dimensiones de la variable Gestión del conocimiento

<i>Dimensión</i>	<i>Indicador</i>	<i>Item</i>
Capital humano	Formación de competencias	1,2,3
	Creatividad	4, 5, 6
	Actitud gerencial	7, 8, 9
	Actitud de personal	10, 11, 12
Capital estructural	Innovación	13, 14, 15
	Tecnología	16, 17
Capital relacional	Relación con el usuario	18, 19, 20
	Relación con el trabajador	21, 22, 23

Nota. Cuestionario elaborado por Huerta (2019)

Variable 2: Competencias laborales

Definición conceptual

La competencia laboral es un saber en acción, el cual no busca sólo describir la realidad sino actuar en ella modificándola. Los sujetos deberán contar con los conocimientos necesarios que les permitan integrar las capacidades para desarrollar funciones y situaciones de trabajo en el nivel requerido por el empleo, incluyendo la anticipación de problemas, la evaluación de consecuencias y la posibilidad de participar activamente en la mejora de su trabajo y de su actividad. (Lladó, Sánchez, y Aurelio, 2013, p. 98)

Definición operacional

Los datos para la variable Competencias laborales se obtuvieron a través de sus dimensiones e indicadores mediante la técnica de la encuesta cuyo instrumento plasmado es un cuestionario validado con 17 preguntas en escala de Likert, que será aplicado a la muestra de 82 trabajadores administrativos.

Tabla 5

Dimensiones y preguntas de la variable competencias laborales

<i>Dimensión</i>	<i>Indicador</i>	<i>Ítem</i>
Desempeño de tarea	Organización del trabajo	1, 2, 3, 4, 5
	Organización a resultados	6
	Actualización de conocimientos	7, 8
Desarrollo en el contexto	Soluciones creativas	9
	Iniciativa	10, 11, 12
	Negatividad	13, 14, 15
Comportamiento contraproducente	Conductas que dañan a la organización	16, 17

Nota. Cuestionario creado por Koopmans et al., (2019)

3.7. Análisis de Confiabilidad y validez del instrumento

Análisis de confiabilidad

En el presente estudio se empleó el Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento de medición. Paella y Martins (2006) señalan que: “la confiabilidad se mide a partir de la consistencia interna de los ítems, es decir, el grado de los ítems en una escala se correlacionan entre sí” (p. 1.28).

Tabla 6

Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento

<i>Rango</i>	<i>Confiabilidad</i>
0.81 – 1	Muy alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Media

0.21 – 0.40	Baja
0 – 0.20	Muy baja

Nota. Tomado de Palella y Martins (2006)

En el presente estudio para la variable Gestión del conocimiento se aplicó una muestra de 15 trabajadores. Según el análisis del Alfa de Cronbach se aprecia que las preguntas aplicadas a la población de estudio tienen consistencia y coherencia, es por ello, que se tiene un nivel de confiabilidad de 0,87, lo que permitió dar a comprobar que las preguntas si tienen fiabilidad y recogen los datos que si se quiere de los encuestados.

Tabla 7

Coficiente de la Variable Gestión del conocimiento

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.87	14

Nota. Encuesta

Para la variable competencias laborales se empleó una muestra piloto de 14 trabajadores. Según el análisis del Alfa de Cronbach, se aprecia que las preguntas aplicadas los trabajadores tienen consistencia y coherencia, es por ello, que se tiene un nivel de confiabilidad de 0,78, lo que permitió dar probar que esas preguntas si tienen fiabilidad y recogen los datos que si se quiere de los encuestados.

Tabla 8

Coficiente de la Variable Competencias laborales

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.78	14

Nota. Encuesta

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Para el objetivo general: Determinar las implicancias de la gestión del conocimiento en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, Tumbes, 2022.

Tabla 9

<i>Nivel</i>	<i>Gestión del conocimiento</i>			<i>Competencias laborales</i>		
	<i>Puntuación</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>Puntuación</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
Alto	85 – 115	25	30%	63 - 85	22	27%
Medio	54 – 84	49	60%	40 - 62	60	73%

Baja	23 – 53	9	10%	17 - 39	0	0%
Total		82	100%		82	100%

Implicancia de la gestión del conocimiento en las competencias laborales

Nota. Encuesta

Se distingue en la tabla 9 que la variable gestión del conocimiento cuyas dimensiones, capital humano, capital estructural y capital relacional representada con el 60% que tienen implicancias del 73% en las competencias laborales ambas situadas en el nivel medio; indicando estas cifras porcentuales como moderadas. Señalando que, si se desarrolla una eficiente gestión del capital intelectual, el uso de la tecnología, la innovación y líneas de comunicación se generaran competencias laborales en los trabajadores.

Prueba de normalidad

Para hacer la prueba de hipótesis primero se verificó si los datos presentados en las dos variables son normales.

Ho: Los datos de la variable gestión del conocimiento tienen una distribución normal

H1: Los datos de la variable gestión del conocimiento no tienen una distribución normal

Si Sig. (p-valor) > 0.05 aceptamos Ho (hipótesis nula) distribución normal.

Si Sig. (p-valor) < 0.05 rechazamos Ho (hipótesis nula) distribución no normal.

A continuación, se procede a realizar la prueba de normalidad.

Tabla 10

Prueba de normalidad de la variable gestión del conocimiento

	<i>Kolmogorov-Smirnov^a</i>			<i>Shapiro-Wilk</i>		
	<i>Estadístico</i>	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>	<i>Estadístico</i>	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>
Gestión del conocimiento	.066	82	.200*	.986	82	.487

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Luego de aplicar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnova debido a que la población es mayor a 50, obteniéndose un p valor mayor a 0.05 por lo que se acepta la H_0 , teniéndose datos con distribución normal.

H_0 : Los datos de la variable competencias laborales tienen una distribución normal

H_1 : Los datos de la variable competencias laborales no tienen una distribución normal

Si Sig. (p-valor) > 0.05 aceptamos H_0 (hipótesis nula) distribución normal.

Si Sig. (p-valor) < 0.05 rechazamos H_0 (hipótesis nula) distribución no normal

Tabla 11:

Prueba de normalidad de la variable competencias laborales

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Competencias laborales	.099	82	.044	.969	82	.042

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Luego de aplicar la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnova debido a que la población es mayor a 50, obteniéndose un p valor menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 , por lo tanto, los datos de esta variable no tienen normalidad, a partir de ello se emplea la prueba de Rho de spearman para medir las variables.

Restrepo y Gonzales (2007) indicaron que existen ciertos supuestos para la aplicación correcta de la correlación del coeficiente de Pearson, donde se dice; que la distribución de las dos variables de estudio debe estar normalmente distribuidas. En este caso vemos que las variables de estudio competencias laborales no presenta normalidad, por ende, se procederá a utilizar el coeficiente de correlación de rho de Spearman ya que es un coeficiente no paramétrico alternativo al coeficiente de correlación de Pearson cuando este no cumple los supuestos permitiendo mayor veracidad a los datos en la investigación.

Para la prueba de hipótesis en el objetivo general: La implicancia de la gestión del conocimiento es significativa y positiva en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, Tumbes, 2022.

Se comprobó lo expuesto mediante el cálculo de correlación r_s , manifestándose que existe una asociatividad positiva media con 0.248 y obteniendo un p valúe 0.025 menor que el 0.05, la hipótesis para este objetivo es aceptada.

Tabla 12:

Correlación gestión del conocimiento en las competencias laborales

Correlaciones

			Gestión del conocimiento	Competencias laborales
Rho de Spearman	Gestión del conocimiento	Coeficiente de correlación	1.000	0.248*
		Sig. (bilateral)		0.025
	Competencias laborales	N	82	82
		Coeficiente de correlación	.248*	1.000
		Sig. (bilateral)	.025	
		N	82	82

*. *La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).*

Nota. Encuesta

En respuesta al objetivo específico 1: Describir la implicancia del capital humano en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud.

Tabla 13:

Implicancia del capital humano en las competencias laborales

Nivel	Capital humano			Competencias laborales		
	Puntuación	N	%	Puntuación	N	%
Alta	44 – 60	28	34%	63 – 85	22	27%
Media	28 – 43	49	60%	40 – 62	60	73%
Baja	12 – 27	5	6%	17 – 39	0	0%
Total		82	100%		82	100%

Nota. Encuesta

El capital humano, es la fuente de creación, procesamiento e innovación de los conocimientos del trabajador dentro de la empresa. Hace énfasis a las capacidades, motivación y razonamiento, lo cual, denota en las competencias de la persona, por ello, los resultados que se obtuvieron del estudio reflejan su implicancia con un 60% en el nivel medio en cuanto a las competencias laborales, un 34% en el nivel alto y un 5% en el nivel bajo, mostrando que es importante que se estén actualizando la información de los trabajadores para poder adquirir habilidades dentro de los puestos de trabajo.

Para la prueba de hipótesis en el objetivo específico 1: La implicancia del capital humano es significativa y positiva en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud.

Tabla 14

Correlación del capital humano en las competencias laborales

Correlaciones

			Capital humano	Competencias laborales
Rho de Spearman	Capital humano	Coefficiente de	1.000	0.263*

		correlación	
		Sig. (bilateral)	0.017
		N	82
Competencias laborales		Coefficiente de correlación	.263*
		Sig. (bilateral)	.017
		N	82
			82

*.. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Encuesta

Se confirma lo expuesto mediante el cálculo de correlación de Rho de Spearman, manifestándose que existe una asociatividad positiva media con una significancia de 0,017 que, siendo menor a 0.05, nos indica que, si existe implicancias significativas y positivas del capital humano en las competencias laborales del personal administrativo de la Dirección Regional de Salud, Tumbes, 2022, lo que nos da por aceptar la hipótesis del objetivo específico.

Para dar respuesta al objetivo específico 2: Explicar la implicancia del capital estructural en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la DIRESA

Tabla 15

Implicancia del capital estructural en las competencias laborales

Nivel	Capital Estructural			Competencias laborales		
	Puntuación	N	%	Puntuación	n	%
Alta	19 – 25	33	40%	63 – 85	22	27%
Media	12 – 18	39	48%	40 – 62	60	73%
Baja	5 – 11	10	12%	17 – 39	0	0%
Total		82	100%		82	100%

Nota. Encuesta

El capital estructural representa los procesos sistemáticos realizados por los trabajadores y que se encuentran ligados al uso de la tecnología, se obtuvo como resultados el 48% en un nivel medio de las competencias laborales del personal administrativo de la Dirección Regional de Salud y un 40% en el nivel alto y un 10% en el nivel bajo.

Para la prueba de hipótesis del objetivo específico 2: La implicancia del capital estructural es significativa y positiva en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud.

De acuerdo al cálculo del coeficiente de Rho de Spearman, se presenta un .159 de asociación positiva débil entre la dimensión capital estructural y competencias laborales, con un nivel de significancia del .154, siendo mayor a 0.05, por lo que, se rechaza la hipótesis del objetivo específico.

Tabla 16:

Correlación del capital estructural en las competencias laborales

Correlaciones

		Capital Competencias estructural laborales		
Rho de Spearman	Capital estructural	Coeficiente de correlación	1.000	0.159
		Sig. (bilateral)		0.154
	Competencias laborales	N	82	82
		Coeficiente de correlación	.159	1.000
		Sig. (bilateral)	.154	
		N	82	82

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Encuesta

Con el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman se indica una asociación positiva débil del 0,159 con un P valúe de 0,154 > a 0.05 se da por rechazado Ho y aceptándose H₁. Observándose, que el personal administrativo de la DIRESA posee ideas innovadoras para desempeñarse en su puesto de trabajo. Por otra parte, un restante 0.841 considera que se debe fortalecer la utilización de tecnologías y software actualizados para que se pueda ser eficiente en la realización y simplificación de actividades, estos indicadores deben de fortalecerse a fin de poder generar competencias laborales en cada uno de los colaboradores y se pueda mejorar los niveles de desempeño en los puestos de trabajo.

Para dar respuesta al objetivo específico 3: Analizar la implicancia del capital relacional en las competencias laborales de los trabajadores de la Dirección Regional de salud.

Tabla 17

Implicancia del capital relacional en las competencias laborales

<i>Nivel</i>	<i>Capital relacional</i>			<i>Competencias laborales</i>		
	<i>Puntuación</i>	<i>N</i>	<i>%</i>	<i>Puntuación</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
Alta	22 – 30	22	27%	63 – 85	22	27%
Media	14 – 21	42	51%	40 – 62	60	73%
Baja	6 – 13	18	22%	17 – 39	0	0%
Total		82	100%		82	100%

Nota. Encuesta

Las relaciones del personal con el usuario externo e interno son esenciales para la transferencia de información, se obtuvo como resultados el 51% en un nivel medio de las competencias laborales del personal administrativo de la Dirección Regional de Salud y un 27% en el nivel alto, así como un 22% en el nivel bajo, lo cual indica que

existen implicancias del capital relación en las competencias laborales en un nivel medio.

Para la prueba de hipótesis del objetivo específico 3: La implicancia del capital relacional es significativa y positiva en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud.

De acuerdo al cálculo del coeficiente de Rho de Spearman, se presenta un .282 de asociación positiva media entre la dimensión capital relacional y competencias laborales, demostrándose una correlación, con un nivel de significancia del .010, siendo menor a 0.05, por lo que, se acepta la hipótesis específica.

Tabla 18:

Correlación del capital relacional en las competencias laborales

Correlaciones

		Capital relacional	Competencias laborales
Rho de Spearman	Capital relacional	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.282*
	Competencias laborales	N	82
		Coeficiente de correlación	82
	Capital relacional	Coeficiente de correlación	.282*
		Sig. (bilateral)	1.000
Competencias laborales	N	.010	
	N	82	

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Encuesta

Con el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman se indica una asociación positiva media del 0,282 con un P valúe de 0,010 < a 0.05 se da por aceptado Ho y rechazándose H₁. Observándose, que el personal administrativo de la DIRESA cuenta

con las habilidades necesarias para entablar líneas de comunicación con el usuario (ciudadano). Por otra parte, un restante 0.718 considera que las relaciones interpersonales con los colaboradores de las demás áreas son armoniosas.

4.2. Discusión

Para el objetivo general: Determinar las implicancias de la gestión del conocimiento en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, Tumbes, 2022. Según Hernández (2008) entiende a la gestión del conocimiento como el proceso de creación, renovación, distribución y almacenamiento del conocimiento de los trabajadores con el fin de cumplir con los objetivos organizacionales. Y de acuerdo a De Souza (2015) describe a las competencias laborales como las características subyacentes de las personas en conexión al cumplimiento de actividades, desarrollo de ideas y desenvolvimiento en un puesto de trabajo. En los resultados obtenidos:

Se evidencio que la variable gestión del conocimiento que tiene por dimensiones al capital humano, capital estructural y capital relacional tuvo una implicancia del 60% en las competencias laborales con un 73% ubicándose ambas en el nivel medio. Es decir, que aplicando una adecuada gestión del recurso intelectual de cada uno de los trabajadores permitirá desarrollar habilidades y destrezas para que se puedan desenvolver eficientemente en sus puestos de trabajo.

Se obtuvo de la contratación de la hipótesis general, el índice de significancia bilateral de 0.025, determinando que, si existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y las competencias laborales de los trabajadores de la DIRESA. Teniendo como coeficiente de correlación de 0.248, el cual indica que la relación es positiva y su grado medio. Implicándose que, si se gestiona mejor el conocimiento de los trabajadores afianzando los recursos tecnológicos, las relaciones interpersonales

y el recurso intelectual, se desarrollan competencias laborales para obtener un eficiente desempeño laboral.

Estos hallazgos encontrados permiten hacer una comparación con los estudios realizados por Ruiz y Sánchez (2017) en su investigación se obtuvo una correlación de 0,4927 lo que significa que existe una asociación positiva alta, y con respecto al valor de “sig.” se obtuvo un resultado de 0.000, que es menor a 0.05 (nivel de significancia), por ende, existe relación significativa entre la Gestión de las personas y el Desempeño Laboral. Así mismo existen similitudes con el estudio realizado por Rodríguez (2019) donde se obtuvo que la gestión del conocimiento tenía una influencia del 73% con una correlación positiva y un grado considerable del 0.63 en la generación de competencias para obtener un óptimo desempeño. Por lo tanto, podemos decir que es necesario desarrollar un sistema integral de conversión de información en conocimiento tangible propio de la organización que le permita al trabajador poder manejar de manera eficiente los software y equipos tecnológicos con el único fin de simplificar procesos de acuerdo a las actividades del puesto de trabajo para ofrecer un adecuado servicio al ciudadano tumbesino, asimismo, poder desarrollar habilidades que el trabajador necesita para presentar soluciones creativas ante complicaciones propias de la organización por medio de la sociabilización y transmisión de experiencias entre colaboradores.

Para el objetivo específico 1: Describir la implicancia del capital humano en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Tumbes. Según Cegarra y Martínez (2017) indican que el capital humano es la fuente de creación de conocimiento, se basa en la actualización de información y en la capacidad de generar habilidades en las personas. En los resultados obtenidos se observó que:

La dimensión capital humano tuvo un 60% de implicancia en las competencias laborales de los trabajadores administrativos dentro del nivel medio, evidenciándose que, la formación de competencias, creatividad, actitud gerencial y actitud de personal

y demás indicadores muestran la importancia de persistir en las capacitaciones del personal, la generación de experiencias y el intercambio de información, para que se promueva y fortalezca las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de salud y se reduzcan las brechas existentes en cuanto a la gestión administrativa del personal.

Del cálculo de correlación de Rho de Spearman se manifestó que existe una asociatividad positiva media con un valor de 0.263 con una significancia de 0,017 indicándose así que existen implicancias del capital humano dentro de las competencias laborales. Sal y Rosas (2018) en su investigación: obtuvieron que el capital humano influye eficientemente en un 78.33% en las competencias laborales, puesto que realizan una adecuada selección del personal, los capacitan constantemente e implementan políticas de desarrollo de puestos en la institución, por medio de concursos internos, lo cual mantiene al personal actualizando sus conocimientos.

Así también, Espinoza y Montalvo (2021) en su investigación obtuvieron un 0,769 de correlación, con una significancia de $p= 0,000$ y demuestra una correlación positiva y buena, es decir, cuando la gestión del talento humano aumenta significativamente mejora el desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N° VIII - Sede Huancayo. Por lo tanto, se concluye que, si existen similitudes entre las investigaciones en mención y la desarrollada, evidenciando así que, si se gestiona el capital humano dentro de una institución, a través de la actualización de conocimientos y la buena actitud del personal estos desarrollaran competencias que los llevaran a obtener un mejor desempeño dentro de su puesto de trabajo.

Para el objetivo específico 2: Explicar la implicancia del capital estructural en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Diresa. Según Alama (2010) señala que es propiedad de la empresa, queda en la organización cuando sus personas la abandonan. Un sólido Capital Estructural facilita una mejora

en el flujo de conocimiento e implica una mejora en la eficacia de la organización (p. 188). En la investigación se obtuvo que:

El capital estructural tuvo una implicancia del 48% de los trabajadores en un nivel medio de las competencias laborales del personal administrativo de la Dirección Regional de Salud. Del coeficiente de correlación de r_s fue de 0.132 indicando una asociación positiva débil con un grado de significancia de 0.154 siendo mayor al 0.05 por lo que no existe significancia. Esto quiere decir que, si el personal hace uso correcto de los equipos tecnológicos, software actualizados e ideas innovadoras en sus actividades se podrán desarrollar competencias y capacidades que les permitan tener un mejor rendimiento, caso contrario si la institución no promueve la gestión de sistemas tecnológicos en la realización de las actividades del personal este no podrá simplificar procesos y no podrá apoyarse hacer uso de la innovación para dar frente a cualquier escenario, es importante resaltar, que esta dimensión solo se cumple en asociación en un nivel bajo dentro de las competencias laborales, por lo que, se debe trabajar para mejorar estas deficiencias encontradas para beneficio del personal y la ciudadanía.

Resultados distintos encontramos en Sanchez (2017) donde se obtuvo una correlación 0.75 positiva y con un grado alto, los P-valores se encontraron por debajo de 0,05: lo que significa que existe una correlación directa fuerte y significativa entre los índices de capital estructural y el desempeño laboral, manifestando que una nueva concepción para los directivos y personal, es el reto que tienen de adecuarse a las exigencias del contexto y los cambios, siendo necesario adaptar todo un sistema de gestión por competencias en busca de la excelencia organizacional, debido a la influencia significativa de ésta en los desempeños laborales.

Por otra parte, Castillo (2016) en su investigación: obtuvo que el capital estructural tuvo una relación del 43% en el desempeño laboral en un grado regular por lo que en la empresa la seguridad, los sistemas administrativos y la estructura como tal no son

buenos, y esto se debe a que el personal no está capacitado. No existe una buena organización y control en cuanto a los procesos y servicios. Las actividades no están bien programadas, en cuanto a la parte tecnológica. Los sistemas administrativos que usan no son seguros en su totalidad, es decir, que no generan confianza y además de ello éstos no contribuyen a la generación de valor de la empresa. Falta orden en la empresa en cuanto a la organización de las tareas y en cuanto a la ubicación de los documentos.

Por lo que se concluye que, existen similitudes entre los resultados encontrados en esta investigación a los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud de Tumbes 2022 y las conclusiones del tesista Castillo (2016) y siendo distintas a los de Sánchez (2017), indicando así que las implicancias que puedan existir entre el capital estructural y las competencias laborales van a depender del nivel eficiente de su aplicación de acuerdo a sus indicadores de medición.

Para el objetivo específico 3: Analizar la implicancia del capital relacional en las competencias laborales de los trabajadores de la Dirección Regional de salud. Según Correa (2000) señala que son: las relaciones que crea y mantiene con sus clientes y/o usuarios, involucra el prestigio en su entorno y las relaciones interpersonales que tienen entre las personas en un ambiente laboral. En la investigación se pudo obtener que:

El capital relacional tuvo una implicancia del 51% en las competencias laborales del personal administrativo de la Dirección Regional de Salud en un nivel medio. Observándose que, el personal posee buenas relaciones con sus usuarios, absuelven sus dudas y le brindan un buen servicio, por el contrario, no existen líneas de comunicación entre colaboradores para realizar las funciones de área, lo cual ocasiona que la información no sea transmitida y se establezcan barreras en cuanto a la cooperación para brindar un servicio eficiente a los clientes externos de la institución y se puedan generar competencias para relacionarse con instituciones externas y que se encuentran inmersas en su ambiente con

quienes se deben guardar líneas de comunicación directa. En cuanto al cálculo del Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,282 con un P valúe de 0,010 indicando una asociación positiva con un grado medio y un nivel significativo, señalando la relación existe entre la dimensión y la segunda variable.

Estos hallazgos permiten hacer una comparación con los encontrados por Otero (2020) en su investigación se obtuvo una relación significativa del 0.95 y un nivel de significancia del 0.000 existiendo implicancias de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Mesones Muro durante el año 2020. Se percibe un impacto de las relaciones interpersonales expresada en 40% de acuerdo a los indicadores de las dimensiones de la variable en estudio. Así también, Venturo (2019) en su investigación: obtuvo que el 62,7% de los profesionales de enfermería presentaron relaciones interpersonales favorables, la correlación tuvo un valor de 0,264 y un p-valor de 0,002, siendo este menor a 0,05, lo cual indica una asociación positiva media con un nivel significativo, esto evidencia que las relaciones interpersonales son las adecuados lo cual posibilita la promoción de un ambiente de trabajo agradable, que permitirá un mejor desarrollo de la práctica profesional, posibilitando la reflexión de los profesionales frente a su trabajo y las relaciones sociales establecidas en el ambiente laboral.

Existen similitudes entre las investigaciones mencionadas en cuestión desarrollada dentro de la Dirección Regional de Salud, por lo que, indica que si se desarrollan líneas de comunicación, cooperación y coordinación entre las diferentes áreas de la institución así como con los colaboradores, se podrá cumplir con la trasmisión de conocimientos e información importante para el desarrollo de tareas y funciones con el único fin de cumplir con los objetivos mancomunados de la institución, además de generar un grado de involucramiento y desarrollar competencias en el trabajador capaces de mejorar su desempeño laboral para ofrecer un adecuado servicio al ciudadano tumbesino.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la variable gestión del conocimiento alcanzo un 60% teniendo una implicancia en la variable competencias laborales con un 73% ubicándose ambas en el nivel medio, resultados que se corroboran por medio del r_s de 0.248 obteniéndose una asociación positiva media, el nivel de significancia (P-Valué) fue de 0.025, < al 0.05, lo cual da por aceptada la hipótesis planteada. Teniéndose en cuenta que es imprescindible ejecutar una eficiente gestión del conocimiento para que el personal pueda desarrollar competencias laborales adecuadas en sus puestos de trabajo.
2. El capital Humano obtuvo un 60% logrando tener una implicancia del 73% dentro de la variable competencias laborales de los trabajadores administrativos de la DIRESA, alcanzando una correlación de 0.263 siendo esta positiva con un grado medio con un P-Valué de 0.017 siendo menor al 0.05, por lo que existe una asociación positiva y significativa entre la dimensión capital humano y competencias laborales, enfatizando la importancia de cumplir eficientemente con la renovación de información y para obtener nuevos conocimientos y

volverlos capital tangible propio de la institución, con el fin de ofrecer un servicio idóneo a la ciudadanía Tumbesina.

3. La dimensión capital estructural que representa los procesos internos, la innovación del personal y la tecnología empleada en la institución obtuvo una correlación de 0.159 siendo una asociación positiva débil, con un p-valor de 0.154 siendo mayor al 0.05 indicando que no existe significancia, por lo que se rechaza la hipótesis planteada. Observándose que, si no se promueve el eficiente manejo de la tecnología dentro de la institución los trabajadores no podrán simplificar procesos y realizar eficientemente su trabajo reduciendo tiempo y esfuerzo del personal, obstruyendo a si sus ideas innovadoras y evitando que se generen competencias laborales.
4. La dimensión capital relacional obtuvo como resultado el 51% teniendo una implicancia del 73% ambas en el nivel medio en la variable competencias laborales, los cuales se asintieron con el r_s de 0.282 indicando una asociación positiva media con un p-valor de $0.010 < 0.05$ reflejando significancia y dando por aceptada la hipótesis. Por lo que, se distingue la importancia de mantener relaciones directas entre trabajadores y con el ciudadano tumbesino, así como con las instituciones que se mantienen inmersas dentro de su ambiente.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se plantea a la alta gerencia de la Dirección Regional de Salud de Tumbes formular e implementar un plan estratégico que permita la adecuada creación, procesamiento y transmisión de la información a fin de convertirla en conocimiento propio de la institución por medio de instructivos o manuales de trabajo, así mismo, el de supervisar el cumplimiento eficiente del mismo a través de talleres prácticos, velando por el desarrollo de competencias laborales en el colaborador.
2. Es convincente que la Oficina de Capacitación perteneciente al área de Recursos humanos eduque al personal administrativo de la DIRESA - Tumbes por medio de cursos educativos y encuentros interinstitucionales a nivel nacional con el único fin de que el conocimiento adquirido pueda ser compartido con todo el personal y se pueda actualizar la información convirtiéndola en competencias laborales que los ayuden a desarrollar un eficiente trabajo cotidiano.
3. Es necesario que la Oficina de Soporte técnico pueda mantener actualizados los software y equipos tecnológicos de las oficinas con el presupuesto asignado

para que el personal pueda desarrollar sin inconvenientes sus actividades, así mismo, los jefes de área deben fomentar la innovación del personal a fin de que estos ofrezcan ideas en la optimización y simplificación de procesos correspondientes a sus funciones.

4. Es vital poder resaltar la importancia de mantener relaciones directas con el ciudadano, el colaborador y las instituciones para que la coordinación y las líneas de comunicación permitan instaurar un ambiente laboral pertinente para la transmisión de información ayudando al cumplimiento de los objetivos de la Dirección Regional de Salud, Tumbes.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alarcón Gutiérrez, C. (2017). *Propuesta de Valor de una Empresa Consultora especializada en Aprendizaje Organizacional y Gestión del Conocimiento para el Mejoramiento de la Productividad y la Innovación*. Santiago: Universidad de Chile.
- Alavi , M., & Leidner, D. (2003). *Sistemas de gestion del conocimiento: cuestiones, retos y beneficios*. España: Editores Thompson.
- Alles, M. (2004). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. . Buenos aires: Editorial Granica.
- Alles, M. (2016). *Selección Por Competencias*. Buenos aires: Granica.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de Investigacion* . Caracas: Editorial Episteme.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: Pearson.
- Carballo, R. (2006). *Innovación y gestión del conocimiento*. Madrid: Diaz de Santo.
- Carrasco Diaz, S. (2006). *Metologia de la Investigacion*. Lima: : Universidad Mayor de San Marcos.

- Castillo Castillo, L. (2016). *Capital intelectual y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de EMAPA San Martín S.A., 2016*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.
- Castillo Torres, G., Gonzales Acuña, H., & Soto Velasquez, M. (2021). Gestión del conocimiento en la administración pública. *Ciencia Latina. Revista Multidisciplinaria*, 1-16.
- Cegarra Navarro, J., & Martinez Martinez, A. (2018). *Gestion del Conocimiento: Una ventaja Competitiva*. . Bogota: ESIC Editorial.
- Chahal, H., & Bakshi, U. (2016). Measurement of Intellectual Capital in the Indian Banking Sector. *SAGE Journals*, 101.
- Chiavenato , I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Colonia: McGraw-Hill/Interamericana.
- Chiavenato, I. (2006). *Introduccion a la teoria general de la administracion*. . Mexico: Mcgraw Hill.
- Congreso de la republica del Peru. . (2002). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. Lima: El peruano.
- Contreras Contreras , F. (2013). *La Gestion del conocimiento y las politicas publicas*. Lima: Universidad Maria Auxiliadora.
- Cuesta, M. (2009). *Introduccion al Muestreo*. Universidad de Oviedo.
- Dalziel, M., Cubeiro , J., & Fernande , G. (2016). *Las competencias: Clave para una gestion* . España: Deusto.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (2000). *Dav Working Knowledge: How organizations manage what they know*. Nueva York: McGraw-Hill.
- De Luna Noyola, A. G. (2017). *Capital humano: gestión por competencias laborales en laborales en la administracion publica*. Mexico: Trillas S.A.

- De Souza, M. (2001). *Análisis de necesidades de entrenamiento basado en el modelo de competencias*. Caracas: Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez.
- Espinoza Mallque, K., & Montalvo Cerrón, J. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19*. Huancayo: Universidad Continental.
- Flores Guaylupo, C. (2021). *Gestión administrativa y productividad laboral en la Unidad de Estadística del Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría - JAMO - Tumbes, Perú, 2021*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.
- García Zavala, J., & Acurio Pazmiño, J. (2017). *El desarrollo de competencias laborales y su incidencia en el desempeño organizacional de la cooperativa de ahorro y crédito la Merced cía. Ltda.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Gessi, N. L., Nuske, M. A., & Thesing, N. J. (2016). Gestión del conocimiento en la administración pública de los municipios de la Región de la Gran Santa Rosa. *Espacios*, 1-13.
- Gómez, R. (2004). *Evolución científica y metodológica de la economía*. .
- Guerreo Jirón, J. R. (2020). *Guerreo Jirón, J. R. (2021). Inventario de perfiles de talento humano y desempeño académico de docentes del centro educación continua, Universidad Técnica, 2020*. . Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.
- Hernández Forte, V. (2008). *La Gestión del Conocimiento en las Organizaciones*. Colombia: Alfaomega.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Santa fe: McGRAW-Hill / Interamericana.
- Huerta Chávez, I. A. (2019). validación de un instrumento para la medición de la gestión del conocimiento, el aprendizaje organizacional y el capital intelectual

en el sector público. *XXIV Congreso Internacional de contaduría, administración e informática*, 10-33.

Irigoin , M., & Vargas, F. (2002). *Competencia Laboral: Manual de conceptos, métodos y aplicaciones zen el Sector Salud*. Montevideo: Cinterfor.

Koopmans, L., Bernaards, C., & Hildebrandt, V. (2016). Cross-cultural adaptation of the Individual Work Performance. 500-638.

La Republica . (06 de Abril de 2022). Contraloría advierte que más de 29 mil vacunas contra COVID-19 vencen en abril. *La Republica* , pág. 1.

Le Bofert, G. (2001). *Ingeniería de las Competencias*. Barcelona: Ediciones Gestion.

Lladó Lárraga, D. M., Sánchez Rodríguez, L. I., & Marco Aurelio , N. L. (2013). *Competencias profesionales y empleabilidad en el contexto de la flexibilidad laboral*. Mexico: Palibrio LLC.

Mertens, L. (1998). *La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional*. Madrid: Programa de Cooperación Iberoamericana para el Diseño de la Formación Profesional.

Montoro Gutierrez, M. (2008). *Gestion del conocimiento en las Organizaciones*. España: Ediciones Trea S.L.

Moreno García, V. (2012). *Gestion de Recursos Humanos*. Malaga: IC Editorial.

Moscoso Agurto, I., & Macas Benites, F. (2018). *Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en la municipalidad distrital de Papayal*. . Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.

Muñoz, B., & Riverola, J. (2003). *Del buen pensar y mejor hacer: Mejora permanente y Gestion del conocimiento*. Mexico: McGrawHill.

Newbold, P., Carlson, W. L., & Thorne, B. M. (2008). *Estadística para Administración y Economía*. Madrid: Pearson Educacion.

Niño Rojas, V. M. (2019). *Metodología de la Investigacion: Diseño ejecusion e informe*. Bogota: Ediciones de la U.

- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation*. Mejiro: Oxford University Press.
- Ochoa Pacheco, P., Jáuregui Machuca, K., & Gomes, R. (2018). *Las competencias laborales en el mercado de profesionales de América Latina*. Universidad de ESAN.: Lima.
- Otero Mendoza, K. (2020). *Impacto de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Mesones Muro 2020*. Chiclayo: Universidad Señor de sipan.
- Otter, T., & Cortez, M. (2003). La gestión del conocimiento. *ADENAUER*, 1-16.
- Palacios castillo, L. T., & Periche Zeta, L. (2018). *Manejo de equipo de trabajo y desempeño laboral en la municipalidad distrital de matapalo, tumbes, 2018*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.
- Parella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2006). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas : FEDUPEL.
- Peluffo, M. B., & Catalan Contreras, E. (2002). *Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al Sector Público*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Pérez Gonzales, F. O. (2020). *Relación entre gestión del talento humano y desempeño laboral de trabajadores, Institución Educativa del Ejército Andrés Bello Cáceres, Tumbes, 2020*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.
- Perez, L., Perez, R., & Seca, M. V. (2020). *Metología de la investigación científica*. Buenos aires: Editorial Maipue.
- Pineda, E. B., Alvarado, E., & Canales, F. H. (1994). *Metodología de la investigación*. Washington: Organización Panamericana de la Salud.
- Pinzón Castro, S., Maldonado Guzmán, G., & Marín Aguilar, J. T. (2018). Orientación de la gestión del conocimiento y rendimiento en las pequeñas y medianas empresas mexicanas. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 1-15.
- Porter, M. (2008). *Estrategia competitiva*. Mexico: Patria.

- Programa de capacitación laboral. (2004). *La formación por competencias laborales* . Lima: CAPLAB.
- Quintanilla Ortiz, D. A., & Díaz Jiménez, M. A. (2019). *Una revisión conceptual y de aplicación de la contabilidad de gestión en el sector público*. Medellín: Contaduría Universidad de Antioquia,. Medellín: Contaduría Universidad de Antioquia.
- Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández-del-Río, E., & Koopmansb, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 1-13.
- Restrepo, L., & Gonzales, J. (2007). Correlación de Spearson a Spearman. *Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias*, 1-11.
- Restrepo, L., & Gonzales, J. (2007). Correlación de Spearson a Spearman. *Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias.*, 1-11.
- Rios Cabrera, P. (2020). *Metodología de la Investigación: Un Enfoque Pedagógico*. Caracas: Cognitus, C.A.
- Robbins , P., & Coutler, M. (2014). *Administración* . Mexico: Pearson .
- Rodriguez Ramos , W. (2019). *Gestión del Conocimiento y las Competencias Laborales de los colaboradores de la I.E Artemio del Solar Icochea de Santa*, 2019. Pimentel: Universidad Señor de Sipan.
- Rubio Dominguez, P. (2006). *Introducción a la Gestión Empresarial* . Madrid: Eument.ned.
- Ruiz Dioses, F. I., & Sánchez Vega , L. A. (2017). *La gestión de las personas y su influencia en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Tumbes*, 2017. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

- Sal, R. R., & Rosas, F. (2018). *Gestión del capital humano y desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú - UTP, 2018*. Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Salazar, J. (2003). Gestión del Conocimiento: Origen e Implicaciones Organizativas. *Revista ESINE*, 17.
- Sanchez Apaza, W. (2017). *El capital intelectual y el desempeño laboral del personal de la corte superior de justicia de Tacna en el año 2017*. Tacna: Universidad nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Snell, S. A., Lepak, D. P., & Youndt, M. A. (1999). La gestión de la arquitectura de la intelectual capital: Implicaciones para la gestión estratégica de recursos humanos. *Investigación en Gestión de Personal y Recursos Humanos*, 175-193.
- Spencer, L., & Spencer, M. (1993). *Evaluación de Competencias en el Trabajo*. Boston.: McBer and Company.
- Tamayo Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación*. Mexico: Editorial Limusa .
- Thomas, W. (1999). *La organización que aprende, en: Manual de Gestión en Tecnología*. Colombia: McGraw - Hill Interamericana.
- Valhondo, D. (2002). *Gestión del conocimiento*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S. A.
- Vargas Cordero, R. (2008). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 1-12.
- Vasquez, Y. (2021). *Diseño de un Modelo de Gestión de Conocimiento en INALTEC S.A.S, a partir de buenas Prácticas Encontradas, que Contribuya a su Competitiva*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Velasquez Vasquez, J. A., Bautista flores, E., & Costa Torres, A. R. (2021). Diagnostico para la implementacion de una estrategia de gestion del conocimiento para mejorar competencias laborales en Promotora de proyectos S.A. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 1-12.

Venturo Lopez , D. (2019). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2019*. Lima: Universidad Peruana Union.

Vizcarra Ticona, E. W. (2018). *Gestion del conocimiento y Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018*. . Moquegua: Universidad Nacional de Moquegua.

Werther, W. B., & Davis, K. (2014). *Administracion de Recursos Humanos: Gestion del capital humano*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores.

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Implicancia de la gestión del conocimiento en las competencias laborales de los trabajadores administrativos, Dirección Regional de Salud, Tumbes, 2022.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo y diseño de investigación
<p>Problema general: ¿Cuáles son las implicancias de la gestión del conocimiento en las competencias laborales de los trabajadores administrativos, Dirección Regional de Salud, Tumbes, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la implicancia del capital humano en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la DIRESA, Tumbes, 2022? ¿Cuál es la implicancia del capital estructural en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la DIRESA, Tumbes, 2022? ¿Cuál es la implicancia del capital relacional en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la DIRESA, Tumbes, 2022? 	<p>Objetivo general Determinar la implicancia de la gestión del conocimiento en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, Tumbes, 2022?</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> Describir la implicancia del capital humano en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la DIRESA Explicar la implicancia del capital estructural en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la DIRESA Analizar la implicancia del capital relacional en las competencias laborales de los trabajadores de la DIRESA 	<p>Hipótesis general Ho: La implicancia de la gestión del conocimiento es significativa y positiva en las competencias laborales de los trabajadores administrativos, DIRESA 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ho: La implicancia del capital humano es significativa y positiva en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud. Ho: La implicancia del capital estructural es significativa y positiva en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud. Ho: La implicancia del capital relacional es significativa y positiva en las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud. 	<p>Variable 1: Gestión del conocimiento</p> <p>Dimensiones</p> <p>Capital humano</p> <p>Capital relacional</p> <p>Capital estructural</p> <p>Variable 2: Competencias laborales</p> <p>Dimensiones</p> <p>Desempeño de tarea</p> <p>Desempeño en el contexto</p> <p>Comportamientos contraproducentes</p>	<p>Aplicada</p> <p>Descriptiva - correlacional</p> <p>Diseño: no experimental - transversal</p> <p>Población: 139</p> <p>Muestra: 82</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento y escala de medición
Gestión del conocimiento	Conjunto de prácticas, apoyadas en herramientas, técnicas y conocimientos más adecuados para llevar a cabo una serie de actividades. (Carballo, 2006, p. 166)	Los datos para la variable Gestión del Conocimiento se obtuvieron a través de sus dimensiones e indicadores mediante la técnica de la encuesta cuyo instrumento plasmado es un cuestionario con 23 items.	Capital humano	<ul style="list-style-type: none"> - Formación de competencias - Creatividad - Actitud gerencial - Actitud de personal 	Cuestionario. Escala de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Capital estructural	<ul style="list-style-type: none"> - Innovación - Tecnología 	
			Capital relacional	<ul style="list-style-type: none"> - Relación con el usuario - Relación con el trabajador 	
Competencias laborales	La competencia laboral es un saber en acción, el cual no busca sólo describir la realidad sino actuar en ella modificándola. Los sujetos deberán contar con los conocimientos necesarios que les permitan integrar las capacidades para desarrollar funciones. (Lladó, Sánchez, y Aurelio, 2013, p. 98)	Los datos para la variable Competencias laborales se obtuvieron a través de sus dimensiones e indicadores mediante la técnica de la encuesta cuyo instrumento plasmado es un cuestionario.	Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> - Organización del trabajo - Orientación a resultados 	Cuestionario. Escala de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Desempeño en el contexto	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa - Actualización de conocimientos - Soluciones creativas 	
			Comportamiento Contraproducente	<ul style="list-style-type: none"> - Negatividad - Conductas que dañan a la organización 	

Anexo 3: Carta de autorización de ejecución de tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
decanofce@untumbes.edu.pe

" Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional "

Tumbes, 19 de octubre del 2022.

CARTA N° 255-2022/UNTUMBES-FCE-D.

Doctor.

ROMMELL VEINTIMILLA GONZALEZ SEMINARIO

Director de la Dirección Regional de Salud Tumbes - DIRESA

Presente.-

ASUNTO : CARTA DE PRESENTACIÓN



De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente en nombre de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, deseándole muchos éxitos en vuestra institución.

Asimismo, me permito presentar a **MERCEDES SARAY SERRATO MARCHAN**, identificada con DNI N° **72362050**, bachiller de la Escuela de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, quien desea desarrollar la aplicación de las técnicas de recolección de datos para poder cumplir con el objetivo de la tesis según su proyecto de tesis Aprobado con **Resolución Decanal N° 355-2022/UNTUMBES-FCCE**, en la Institución que usted dignamente dirige, a fin de aplicar los conocimientos adquiridos y complementar la formación recibida en nuestra Casa Superior de Estudios.

En consecuencia, solicito a usted se sirva ordenar a quien corresponda la aceptación de lo antes mencionado, asimismo se agradece observar los protocolos de bioseguridad que se exigen en estos casos, a fin de evitar algún contagio con nuestra bachiller, así como con el personal que labora en la Dirección Regional de Salud Tumbes - DIRESA.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima.



Atentamente.

Mg. Isabel Cristina Tang Sequen
Decana FCC.EE

C.c.
• Archivo

ICTS/Decana
Luz

Anexo 4: Autorización de ejecución de tesis



GOBIERNO REGIONAL TUMBES
DIRECCION REGIONAL DE SALUD TUMBES
DIRECCION GENERAL

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL"

Tumbes, 10 de noviembre del 2022

CARTA N° 00176 -2022-GOB.REG.TUMBES-GRDS-DIRESA-DR

Sr.

Mg. ISABEL CRISTINA TANG SERQUEN

Decana de la Facultad de Ciencias Económicas

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

Presente.-

ASUNTO : AUTORIZACION

REFERENCIA : a) CARTA N°255-2022/UNTUMBES-FCE-D

b) INFORME N°452-2022-GOB.REG.TUMBES-DRS-DEGYDRH

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez en atención al documento de referencia a), manifestarle que esta Dirección Autoriza y brinda las facilidades del caso para la **Aplicación de Técnicas de Recolección de datos en la Diresa Tumbes; a la Bach. Mercedes Saray Serrato Marchan**".

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,


GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES
DIRECCION REGIONAL DE SALUD TUMBES
Dr. Rommel Veintimilla Gonzalez Seminario
DIRECTOR REGIONAL DE SALUD

RVGS//DR
C.c.
RRHH
D. ADMINISTRACION
Archivo

Reg. Doc: 01343617
Reg. Exp: 01144925

Anexo 5: Cuestionario de la gestión del conocimiento

Escala de medición de la gestión del conocimiento

Objetivo: Recolectar información sobre la gestión del conocimiento de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, Tumbes, 2022.

Instrucciones: Por favor conteste cada uno de los ítems de este cuestionario, la información que aquí consigne es de carácter confidencial y será custodiada por el investigador. Coloque un aspa (x) sobre la alternativa de su elección indicando en qué medida el enunciado corresponde a su percepción y desarrollo de funciones en su puesto de trabajo

I. Características sociodemográficas y laboral

- 1.1. Sexo: Masculino () Femenino ()
- 1.2. Categoría laboral: Funcionario () Auxiliar () Profesional () Técnico ()
- 1.3. Edad: años
- 1.4. Tiempo de servicios.....

II. Gestión del conocimiento

El cuestionario consta de 23 preguntas, con una escala de valoración con las siguientes alternativas:

<i>Nunca (N)</i>	<i>Casi nunca (CN)</i>	<i>A veces (AV)</i>	<i>Casi siempre (CS)</i>	<i>Siempre (S)</i>
------------------	------------------------	---------------------	--------------------------	--------------------

N°	ENUNCIADOS	N	CS	AV	CS	S
Capital humano						
1.	La formación del personal es continua	1	2	3	4	5
2.	El personal se encuentra altamente educado y/o capacitado.	1	2	3	4	5
3.	Las habilidades del personal mejoran	1	2	3	4	5
4.	El personal es creativo y brillante.	1	2	3	4	5
5.	El personal propone nuevas ideas.	1	2	3	4	5
6.	Existe motivación para compartir nuevas ideas.	1	2	3	4	5
7.	El trabajador se encuentra satisfecho con su superior	1	2	3	4	5
8.	Los superiores hacen feliz al trabajador	1	2	3	4	5
9.	Los directivos ayudan en la resolución de problemas.	1	2	3	4	5

10.	El personal está dispuesto a dar esfuerzos adicionales.	1	2	3	4	5
11.	El personal está feliz de trabajar en la institución.	1	2	3	4	5
12.	El personal es dedicado en el trabajo	1	2	3	4	5
Capital Estructural						
13.	El software de tecnologías de información contribuye a la calidad del servicio.	1	2	3	4	5
14.	El personal tiene ideas innovadoras	1	2	3	4	5
15.	Los sistemas apoyan a la innovación del trabajador	1	2	3	4	5
16.	Lo último en software de tecnologías de información está integrado.	1	2	3	4	5
17.	Se hace uso de equipos tecnológicos para desarrollar sus actividades	1	2	3	4	5
Capital Relacional						
18.	La opinión del usuario es valorada	1	2	3	4	5
19.	Los comentarios de los usuarios se comparten en la institución.	1	2	3	4	5
20.	Las reuniones con el usuario se dan continuamente.	1	2	3	4	5
21.	La cooperación ayuda a resolver los problemas	1	2	3	4	5
22.	Las interacciones mejoran su desempeño	1	2	3	4	5
23.	El padrón de usuarios se renueva	1	2	3	4	5

Muchas gracias...

Anexo 6: Cuestionario de competencias laborales

Escala de medición de competencias laborales

Objetivo: Recolectar información sobre las competencias laborales de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, Tumbes, 2022.

Instrucciones: Por favor conteste cada uno de los ítems de este cuestionario, la información que aquí consigne es de carácter confidencial y será custodiada por el investigador. Coloque un aspa (x) sobre la alternativa de su elección indicando en qué medida el enunciado corresponde a su percepción y desarrollo de funciones en su puesto de trabajo

III. Características sociodemográficas y laboral

- 3.1. Sexo: Masculino () Femenino ()
- 3.2. Categoría laboral: Funcionario () Auxiliar () Profesional () Técnico ()
- 3.3. Edad: años
- 3.4. Tiempo de servicios.....

IV. **Competencias laborales**

El cuestionario consta de 17 preguntas tanto positivas como negativas, dentro de las negativas encontramos la 13, 14, 15, 16, 17, se presentan las siguientes alternativas:

<i>Nunca (N)</i>	<i>Casi nunca (CN)</i>	<i>A veces (AV)</i>	<i>Casi siempre (CS)</i>	<i>Siempre (S)</i>
-------------------------	-------------------------------	----------------------------	---------------------------------	---------------------------

N°	ENUNCIADO	N	CS	AV	CS	S
Desempeño de tareas						
1	Planifico mi trabajo para terminarlo a tiempo.	1	2	3	4	5
2	Se tiene en cuenta el resultado del trabajo que necesitaba lograr	1	2	3	4	5
3	Establece prioridades en su puesto de trabajo	1	2	3	4	5
4	Pude realizar mi trabajo de manera eficiente.	1	2	3	4	5
5	Manejo bien mi tiempo	1	2	3	4	5
6	Por mi propia iniciativa, comencé una nueva tarea cuando mis tarea anteriores se completaron	1	2	3	4	5
Desempeño en el contexto						

7	Asumí tareas desafiantes cuando estaba disponible	1	2	3	4	5
8	Trabajé en mantener actualizados mis conocimientos relacionados con el trabajo.	1	2	3	4	5
9	Se me ocurrieron soluciones creativas a nuevos problemas.	1	2	3	4	5
10	Asumí responsabilidades adicionales	1	2	3	4	5
11	Continuamente busqué nuevos desafíos en mi trabajo.	1	2	3	4	5
Comportamiento contraproducente						
12	Participó activamente en reuniones y/o consultas.	1	2	3	4	5
13	Me quejé de problemas menores relacionados con el trabajo en el trabajo	1	2	3	4	5
14	Hice los problemas en el trabajo más grandes de lo que eran	1	2	3	4	5
15	Me concentré en los aspectos negativos de la situación en el trabajo en lugar de los aspectos positivos.	1	2	3	4	5
16	Hablé con colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	1	2	3	4	5
17	Hablé con personas ajenas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	1	2	3	4	5

Muchas gracias.....

Anexo 7: Aplicación de encuestas



Anexo 8: Datos de la variable gestión del conocimiento

DATOS DE LA ENCUESTA GESTION DEL CONOCIMIENTO																							
N° Enc.	Capital humano											Capital estructural						Capital relacional					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
Enc 1	5	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	5	3	5	2	3	3	3	3	3	
Enc 2	2	3	3	4	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	1	2	4	3	1
Enc 3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	1	4	3	2	2	3	3	3
Enc 4	1	3	2	3	2	1	1	1	1	3	5	5	2	2	3	1	3	1	1	3	3	3	1
Enc 5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc 6	4	4	3	4	5	4	1	4	4	1	2	5	2	5	1	1	2	1	2	1	1	2	1
Enc 7	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Enc 8	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	1	4
Enc 9	1	2	3	3	3	2	4	2	1	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
Enc 10	4	4	4	4	4	3	3	4	5	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
Enc 11	2	3	3	3	3	2	2	1	2	1	4	3	3	3	1	3	2	4	1	1	2	3	1
Enc 12	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3
Enc 13	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3
Enc 14	5	3	2	4	3	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	1	1	2	3	3
Enc 15	3	3	3	3	2	3	2	1	2	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	4	4	2
Enc 16	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	4	3	5
Enc 17	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	5	2	3	3	3	3
Enc 18	3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3
Enc 19	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	2	5	3	3	3	3	4	5
Enc 20	3	2	3	3	2	2	2	1	1	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	2
Enc 21	3	2	2	3	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	3	3	3	1	1	2	1	1	2
Enc 22	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	5	3	3	4	5	3	3	3	5	5	3
Enc 23	4	2	3	2	4	4	4	2	2	2	4	2	3	3	4	3	1	2	2	3	4	2	3
Enc 24	3	3	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4
Enc 25	1	4	5	4	2	1	5	4	2	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	2	5	3	2
Enc 26	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3
Enc 27	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Enc 28	1	3	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3
Enc 29	2	4	4	5	4	3	3	2	3	5	4	5	4	4	2	2	4	3	4	5	5	5	3
Enc 30	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
Enc 31	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	3	2	4	4	3
Enc 32	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3
Enc 33	3	3	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
Enc 34	3	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5

Enc 35	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2
Enc 36	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
Enc 37	3	5	5	5	5	3	4	2	3	5	5	5	4	5	3	1	4	4	3	4	5	4	3
Enc 38	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3
Enc 39	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	1	4	2	3
Enc 40	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
Enc 41	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
Enc 42	3	2	2	2	3	1	1	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	1	3	3
Enc 43	3	4	5	3	4	3	4	5	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	1	4	3	3
Enc 44	3	3	3	4	4	2	3	2	1	3	3	3	4	2	3	2	2	4	1	1	2	2	3
Enc 45	4	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1
Enc 46	1	2	3	3	3	1	4	2	2	1	3	3	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3	2
Enc 47	1	3	4	4	3	1	3	3	3	1	4	4	5	4	5	3	5	2	3	3	4	4	4
Enc 48	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Enc 49	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
Enc 50	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	1	1	3	3	1
Enc 51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc 52	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4
Enc 53	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	2	4	3	3	2	3	3	4
Enc 54	2	4	4	4	4	1	5	2	1	3	3	5	3	5	3	2	3	1	2	3	3	3	2
Enc 55	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Enc 56	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	2	3	3	2	2	4	3	2
Enc 57	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
Enc 58	5	5	4	4	5	5	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5
Enc 59	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
Enc 60	5	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
Enc 61	5	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	5	3	5	2	3	3	3	3	3	3
Enc 62	2	3	3	4	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	1	2	4	3	1
Enc 63	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	1	4	3	2	2	3	3	3
Enc 64	1	3	2	3	2	1	1	1	1	3	5	5	2	2	3	1	3	1	1	3	3	3	1
Enc 65	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Enc 66	4	4	3	4	5	4	1	4	4	1	2	5	2	5	1	1	2	1	2	1	1	2	1
Enc 67	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Enc 68	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	1	4
Enc 69	1	2	3	3	3	2	4	2	1	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
Enc 70	4	4	4	4	4	3	3	4	5	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
Enc 71	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3
Enc 72	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3

Enc 73	5	3	2	4	3	4	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	1	1	2	3	3
Enc 74	3	3	3	3	2	3	2	1	2	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	4	4	2
Enc 75	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	4	3	5
Enc 76	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	5	2	3	3	3	3
Enc 77	3	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3
Enc 78	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	2	5	3	3	3	3	4	5
Enc 79	3	2	3	3	2	2	2	1	1	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	2
Enc 80	3	2	2	3	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	3	3	3	1	1	2	1	1	2
Enc 81	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	5	3	3	4	5	3	3	3	5	5	3
Enc 82	4	2	3	2	4	4	4	2	2	2	4	2	3	3	4	3	1	2	2	3	4	2	3

Anexo 9: Datos de la variable competencias laborales

DATOS DE LA ENCUESTA COMPETENCIAS LABORALES

N° Enc.	Desempeño en las tareas						Desempeño en el contexto					Comportamiento contraprudente					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
Enc 1	5	5	3	5	5	3	3	4	3	3	3	2	2	1	1	1	1
Enc 2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	1	1	1	2	2
Enc 3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	1	2	3	3
Enc 4	5	3	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	1	3	5	1
Enc 5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
Enc 6	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	5	2	1
Enc 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	1	1	1
Enc 8	3	5	2	5	4	3	4	2	2	4	3	2	1	4	1	4	1
Enc 9	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	3	3	4	3	3	2	2
Enc 10	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	1	1	1	1
Enc 11	4	2	2	4	3	3	1	1	3	3	3	4	1	1	2	3	3
Enc 12	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	1	3	3
Enc 13	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	2	2	1	4	1	4	1
Enc 14	1	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	2	1	1	2	4	1
Enc 15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	2	1
Enc 16	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	2	2	2	2	2
Enc 17	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
Enc 18	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2
Enc 19	4	5	5	3	3	5	5	3	3	3	3	5	1	1	1	3	2
Enc 20	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	2	4	2	2
Enc 21	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	3	3	1	1	3	1
Enc 22	5	3	4	2	5	4	4	5	4	2	1	5	1	2	2	2	1
Enc 23	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Enc 24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Enc 25	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	1	1	4	1	1	1
Enc 26	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
Enc 27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	1	1	2	2
Enc 28	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1
Enc 29	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	2	1	2	2	2
Enc 30	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	5	3	1	1	1	2	1
Enc 31	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	2	1	1	2	1
Enc 32	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2

Enc 33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2
Enc 34	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	1	1	1	2	1
Enc 35	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	2	3	3
Enc 36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	1	1	1	1
Enc 37	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	2	1	1	3	1
Enc 38	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3
Enc 39	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	1	2	5
Enc 40	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	2	3	1	2	4
Enc 41	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2
Enc 42	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	2	3	1	1	3	3
Enc 43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2	2
Enc 44	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	1	2	4	3
Enc 45	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2
Enc 46	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	5	4	3	4	4
Enc 47	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	2	4	2	1	1	1
Enc 48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2
Enc 49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	1
Enc 50	3	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	5	2	1	1	3	2
Enc 51	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	1	1	1	1
Enc 52	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2
Enc 53	4	4	3	3	4	5	5	4	3	3	3	2	1	1	1	1	1
Enc 54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	1
Enc 55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	1	1	1
Enc 56	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	1	2	2	1
Enc 57	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	1	1	1
Enc 58	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	3	1	1	1	1
Enc 59	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	1	1	1	1
Enc 60	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	1	1	1	1
Enc 61	5	5	3	5	5	3	3	4	3	3	3	2	2	1	1	1	1
Enc 62	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	1	1	1	2	2
Enc 63	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	1	2	3	3
Enc 64	5	3	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	1	3	5	1
Enc 65	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
Enc 66	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	5	2	1
Enc 67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	1	1	1
Enc 68	3	5	2	5	4	3	4	2	2	4	3	2	1	4	1	4	1
Enc 69	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	3	3	4	3	3	2	2
Enc 70	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	1	1	1	1

Enc 71	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	1	3	3
Enc 72	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	2	2	1	4	1	4	1
Enc 73	1	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	2	1	1	2	4	1
Enc 74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	2	1
Enc 75	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	2	2	2	2	2
Enc 76	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
Enc 77	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2
Enc 78	4	5	5	3	3	5	5	3	3	3	3	5	1	1	1	3	2
Enc 79	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	2	4	2	2
Enc 80	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	3	3	1	1	3	1
Enc 81	5	3	4	2	5	4	4	5	4	2	1	5	1	2	2	2	1
Enc 82	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4