

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



Gestión del conocimiento y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración

Autora: Harumi Nicole Navarro Izquierdo

Tumbes, 2024

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



Gestión del conocimiento y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Galvani, Guerrero García (presidente):

Código ORCID: 0000-0002-3151-806X

Mg. Henry Alejandro, Silva Marchan (secretario):

Código ORCID: 0000-0002-9928-9945

Dr. Darwin Ebert, Aguilar Chuquizuta (vocal):

Código ORCID: 0000-0001-6721-620X

Tumbes, 2024

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



Gestión del conocimiento y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023

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

Br. Harumi Nicole, Navarro Izquierdo (autora):

Código ORCID: 0009-0000-3970-2593

Dr. Darwin Ebert, Aguilar Chuquizuta (asesor):

Código ORCID: 0000-0001-6721-620X

Mg. Henry Alejandro, Silva Marchan (coasesor):

Código ORCID: 0000-0002-9928-9945

Tumbes, 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

[fce-secaacademica@untumbes.edu.pe](http://fce-secaacademica@untumbes.edu.pe)

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS


(presencial)

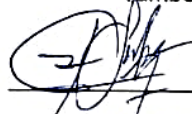
En Tumbes, a los ocho días del mes de noviembre del dos mil veinticuatro, siendo las diez horas, en el auditorio "Álvaro Camacho Sánchez", de la Facultad de Ciencias Económicas, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 291-2023/UNTUMBES- FACEC-D, docentes: Mg. Galvani Guerrero García (**Presidente**) Mg. Henry Alejandro Silva Marchan (**Secretario**) Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta (**Vocal**), reconociendo en la misma resolución además, al Docente Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: "**Gestión del conocimiento y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023**", para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, presentada por la bachiller: **HARUMI NICOLE NAVARRO IZQUIERDO**, Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Bachiller: **HARUMI NICOLE NAVARRO IZQUIERDO** con calificativo. **APROBADO...MUY BUENO**


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

En consecuencia, queda **APTA** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las **10** horas **40** minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

  
DNI N° 45101586  
Código ORCID N° 0000 0002 3151 8060  
Presidente (a)

Tumbes, 08. de 11. del 2024  
  
DNI N° 41302625  
Código ORCID N° 0000 0002 99289945  
Secretario (a)

  
DNI N° 43812667  
Código ORCID N° 0000 0001 6921 6200  
Vocal

C.c:  
Jurados (3)  
Asesor (a)  
Int.  
Archivo (Decanato)

# GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES, 2023

*por* Harumi Nicole Navarro Izquierdo

---

**Fecha de entrega:** 15-nov-2024 09:33a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2505496920

**Nombre del archivo:**

GESTIÓN\_DEL\_CONOCIMIENTO\_Y\_SU\_INCIDENCIA\_EN\_EL\_DESEMPEÑO\_LABORAL\_DEL\_PERSONAL\_ADMINISTRATIVO\_DE\_LA\_UNIVERSIDAD,  
(8.43M)

**Total de palabras:** 12562

**Total de caracteres:** 74236



---


**Dr. Darwin Aguilar Chuquizuta**  
CLAP: 11825  
Doctor en Tecnologías de la información  
y comunicaciones

# GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES, 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS


<b>1</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	 <b>Dr. Darwin Aguilar Chuquizuta</b> CLAP: 11825 Doctor en Tecnologías de la información y comunicaciones	<b>9%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet		<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet		<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante		<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Científica del Sur</b> Trabajo del estudiante		<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez</b> Trabajo del estudiante		<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Alas Peruanas</b> Trabajo del estudiante		<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>dspace.ups.edu.ec</b> Fuente de Internet		<b>&lt;1%</b>

9	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1 %
10	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.cientifica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
14	www.fsnnetwork.org Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Peruana Union Trabajo del estudiante	<1 %
16	dspaceapi.uai.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to unasam Trabajo del estudiante	<1 %
18	www.obras.df.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %

  
**Dr. Darwin Aguilar Chuquizuta**  
 CLAP: 11825  
 Doctor en Tecnologías de la información  
 y comunicaciones

		<1 %
21	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
23	repositorio.uptc.edu.co Fuente de Internet	<1 %
	 Dr. Darwin Aguilar Chuquizuta CLAP: 11825 Doctor en Tecnologías de la información y comunicaciones	
24	Submitted to Trabajo del estudiante	<1 %
25	idicap.com Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to unapiquitos Trabajo del estudiante	<1 %
27	repositorio.unaj.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	www.ub.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
29	Jacqueline Livia Achahuanco Villogas. "Gestión administrativa y uso de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) en dos instituciones educativas del distrito de la Molina, 2021", EVSOS, 2023 Publicación	<1 %



30	<b>editorialeidec.com</b> Fuente de Internet		<1 %
31	<b>repositorio.unfv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>Dr. Darwin Aguilar Chuquizuta</b> CLAP: 11825 Doctor en Tecnologías de la información y comunicaciones	<1 %
32	<b>iuslatin.pe</b> Fuente de Internet		<1 %
33	<b>Submitted to Escuela de Educación Superior Pedagógica Pública la Inmaculada</b> Trabajo del estudiante		<1 %
34	<b>Submitted to Universidad de Guadalajara</b> Trabajo del estudiante		<1 %

Excluir citas      Activo  
Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias < 15 words

## **DEDICATORIA**

Con profunda gratitud, reconozco a Dios por otorgarme salud y fortaleza, por ser la luz que guía mi camino y por darme el coraje necesario para enfrentar cada obstáculo.

Agradezco a mis padres, hermanos y abuelos, por su amor infalible, su apoyo inagotable y la motivación constante que me impulsa a seguir adelante.

A las personas que ocupan un lugar especial en mi vida, por confiar en mí y estar presentes en los momentos más difíciles.

**Harumi Nicole Navarro Izquierdo**

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi más sincero agradecimiento a quienes contribuyeron significativamente a esta investigación. Principalmente, a Dios todopoderoso, por ser mi guía espiritual, importante para alcanzar este logro académico.

A mi familia, por su amor sin límites y por impulsarme a superarme cada día.

A mi estimado docente, Mg. Galvani Guerrero García, por transmitir sus conocimientos y por brindarme orientación invaluable que ha enriquecido mi aprendizaje.

A mi asesor, Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta y a mi coasesor, Mg. Henry Alejandro Silva Marchan, por su guía experta, constante apoyo y paciencia, elementos fundamentales para culminar esta investigación.

A la UNTumbes, por las valiosas enseñanzas que he recibido a lo largo de mi formación académica; a cada docente, por su dedicación al compartir sus conocimientos, durante estos años; al personal administrativo nombrado, por su contribución en la ejecución de mi investigación, sin ellos, nada de esto habría sido posible.

**Harumi Nicole Navarro Izquierdo**

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
I. INTRODUCCIÓN .....	17
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	22
2.1. BASES TEÓRICAS .....	22
2.2. Antecedentes .....	32
2.3. Términos básicos .....	35
III. MATERIALES Y MÉTODOS.....	37
3.1. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO .....	37
3.2. Formulación de la hipótesis.....	38
3.3. Operacionalización de la variable y definición.....	39
3.4. Muestra y muestreo.....	42
3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	44
3.6. Confiabilidad del instrumento .....	46
3.7. Procesamiento y análisis de datos .....	47
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	50
4.1. RESULTADOS .....	50
4.2. Discusión.....	56
V. CONCLUSIONES .....	60
VI. RECOMENDACIONES.....	61
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensiones, indicadores e ítems de la variable gestión del conocimiento .....	40
Tabla 2: Dimensiones, indicadores e ítems de la variable desempeño laboral ....	41
Tabla 3: Personal administrativo nombrado.....	42
Tabla 4: Personal administrativo nombrado - estratificado .....	43
Tabla 5: Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento .....	46
Tabla 6: Alfa de Cronbach .....	46
Tabla 7: Datos de los expertos .....	47
Tabla 8: Variable gestión del conocimiento.....	47
Tabla 9: Variable desempeño laboral .....	48
Tabla 10: Escala valorativa de la variable gestión del conocimiento .....	48
Tabla 11: Escala valorativa de la variable desempeño laboral .....	48
Tabla 12: Rango de Rho de Spearman .....	49
Tabla 13: Nivel de la gestión del conocimiento y el desempeño laboral .....	50
Tabla 14: Nivel de la creación del conocimiento y el desempeño laboral .....	51
Tabla 15: Nivel de la transferencia y almacenamiento del conocimiento y el desempeño laboral .....	51
Tabla 16: Nivel de la aplicación y uso del conocimiento y el desempeño laboral .	52
Tabla 17: Prueba de normalidad de las variables: gestión del conocimiento y desempeño laboral .....	53
Tabla 18: Correlación entre la variable gestión del conocimiento y desempeño laboral.....	54
Tabla 19: Correlación de la dimensión creación del conocimiento y la variable desempeño laboral .....	55
Tabla 20: Correlación de la dimensión transferencia y almacenamiento del conocimiento y la variable desempeño laboral .....	55
Tabla 21: Correlación de la dimensión aplicación y uso del conocimiento y la variable desempeño laboral.....	56

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables .....	71
Anexo 2: Matriz de consistencia.....	73
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos.....	75
Anexo 4: Validación de instrumento .....	78
Anexo 5: Alfa de Cronbach.....	86
Anexo 6: Certificación de Asesor.....	87
Anexo 7: Certificación de Coasesor .....	88
Anexo 8: Autorización para la ejecución de tesis .....	89

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión del conocimiento y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023”. Cuyo objetivo general fue determinar la incidencia de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023. La investigación tuvo un nivel descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transeccional; la técnica aplicada fue la encuesta con un cuestionario de 17 preguntas utilizando la escala de Likert, dirigido a una muestra de 110 trabajadores administrativos nombrados de la Universidad Nacional de Tumbes. Se obtuvo como resultado de la variable gestión del conocimiento un 78% con un nivel alto y un 22% con nivel medio. De la misma manera para la variable desempeño laboral, el 100% consideró un nivel alto, el cual fue comprobado con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,335, indicando una correlación positiva mediana considerable entre las variables gestión del conocimiento y desempeño laboral. Se concluyó que existe una incidencia significativa de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023. Esto se respalda tanto por el p-valúe menor que el nivel de significancia ( $0,000 < 0,01$ ), indicando un rechazo de la hipótesis nula, así como por el coeficiente de correlación de Spearman de 0,335, que sugiere una correlación media entre estas variables.

**Palabras clave:** creación del conocimiento, transferencia y almacenamiento del conocimiento, gestión del conocimiento, aplicación y uso del conocimiento y rendimiento laboral.

## ABSTRACT

The present research entitled "Knowledge management and its impact on the job performance of the administrative staff of the National University of Tumbes, 2023". Whose general objective was to determine the impact of knowledge management on the job performance of the appointed administrative staff of the National University of Tumbes, 2023. The research had a descriptive correlational level, with a quantitative approach, of non-experimental - cross-sectional design; the applied technique was the survey with a 17-question questionnaire using the Likert scale, directed to a sample of 110 appointed administrative workers of the National University of Tumbes. As a result of the knowledge management variable, 78% was obtained with a high level and 22% with a medium level. In the same way for the job performance variable, 100% considered a high level, which was verified with a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.335, indicating a considerable medium positive correlation between the knowledge management and job performance variables. It was concluded that there is a significant impact of knowledge management on the job performance of the appointed administrative staff of the National University of Tumbes, 2023. This is supported both by the p-value less than the significance level ( $0.000 < 0.01$ ), indicating a rejection of the null hypothesis, as well as by the Spearman correlation coefficient of 0.335, which suggests a medium correlation between these variables.

**Keywords:** knowledge administration, knowledge creation, knowledge transfer and storage, knowledge application and use, and job performance.



## I. INTRODUCCIÓN

Bom y Bolivar, (2018) indica que el conocimiento es un recurso intangible valioso que fomenta la competitividad en organizaciones tanto públicas como privadas. Respecto al sector público, permite alcanzar capital intelectual, a fin de responder a problemas complejos y generar valor para la sociedad (p. 461). Actualmente, las organizaciones se encuentran en desarrollo constante a fin de ofrecer la mejor atención a los ciudadanos. Aunque al principio un sistema de gestión del conocimiento (KMS por sus siglas en inglés) puede parecer una inversión considerable, no contar con uno podría tener un costo aún mayor a largo plazo (Santos, 2022).

La falta de este sistema conlleva diversos costos, como la pérdida de conocimiento. Además, la falta de documentación de problemas recurrentes implica la búsqueda constante de nuevas soluciones, lo que requiere inversión adicional de tiempo, dinero y esfuerzo por parte de la organización, también puede generar costos significativos Mendoza y Bullón, (2022). Es importante abordar la creencia negativa de que compartir conocimiento implica perder el puesto de trabajo, ya que es por ello que se limita el potencial de mejora y colaboración dentro de la organización (p. 2000).

A nivel global, la investigación de Escorcía y Barroz (2020) indica que el personal administrativo de instituciones educativas superiores en Colombia enfrenta obstáculos que restringen la implementación del procedimiento necesario. Estos retos abarcan dificultades en la gestión por parte de los líderes, la falta de recursos para crear, almacenar y distribuir conocimiento, deficiencias en la infraestructura tecnológica, inexistencia de una cultura adecuada para el intercambio de conocimientos, y actitudes de reserva prevalentes entre trabajadores al compartir saberes.

En el ámbito nacional, la PCM en 2022 destaca, dentro de la problemática, en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, lo siguiente: Según la PCM (2022), que cita un estudio del BID en 2018, un ciudadano en Perú tarda en promedio 8 horas para completar un trámite. Además, la PCM (2022) refiere a IPSOS en el 2017, la Primera Encuesta de Satisfacción Ciudadana que se dio a nivel nacional, revela que el 57% de los encuestados tuvieron que regresar a la entidad para completar su gestión. Por último, según la PCM (2022), que cita a DATUM en la segunda Encuesta de Satisfacción Ciudadana de 2019 a nivel nacional, se identifican varias razones para la insatisfacción de los ciudadanos con respecto a la atención en las entidades públicas: el 66% de los encuestados mencionan la demora en la atención, el 17% señala una mala calidad de atención, el 6% indica demoras en la realización de la gestión, el 5% afirma que no se les brinda buena información, y otro 5% menciona que no obtuvieron respuesta a su gestión.

Teniendo en consideración lo afirmado por la PCM, se concluye que en Perú la satisfacción de los pobladores con la atención recibida por parte de las entidades públicas es baja. Esto se debe a que el personal administrativo no dispone de la información necesaria para proporcionar un servicio de calidad a los ciudadanos (Calle, 2021).

En el ámbito local, la UNTumbes se destaca como una institución fundamental en la formación de profesionales. Para cumplir con este propósito, es fundamental contar con una base educativa sólida y un equipo de trabajo eficiente que comunique adecuadamente la política de la universidad a los estudiantes. Sin embargo, se han identificado varias deficiencias en la gestión administrativa. No existe un mecanismo efectivo de evaluación de desempeño ni un sistema adecuado de medición de resultados. Además, la gestión de trámites documentarios carece de respuesta inmediata, aún no se ha logrado la acreditación de las escuelas, y no se ha realizado un análisis adecuado de horarios, lo que provoca cruces de aulas. Además, se evidencia una falta de infraestructura, lo cual es esencial para ofrecer a los estudiantes un entorno favorable y adecuado para formarse como profesionales. Estos inconvenientes sugieren que la gestión del conocimiento (KM, por sus siglas en inglés) por parte de los trabajadores administrativos, no se está

implementando de manera eficiente, impactando negativamente tanto el desempeño del personal como la formación de los futuros profesionales.

Ante esta situación, surge el objetivo de la presente investigación que se orienta a determinar la incidencia de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023. En consecuencia, se formulan las siguientes preguntas:

### **Problema general**

¿Cuál es la incidencia de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023?

### **Problemas específicos**

1. ¿De qué manera incide la creación del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023?
2. ¿De qué forma incide la transferencia y almacenamiento del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023?
3. ¿Cómo incide la aplicación y uso del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023?

Se considera trascendente identificar la incidencia de la creación del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado, conocer la incidencia de la transferencia y almacenamiento del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado y analizar la incidencia de la aplicación y uso del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado.

En esta investigación a realizar se justifica desde una perspectiva teórica, bajo la Teoría de la Creación del Conocimiento Organizacional de Nonaka y Takeuchi, esta teoría postula que, al promover la creación de nuevo conocimiento y su aplicación, las organizaciones no solo mejoran su desempeño laboral. Además, es necesaria porque la Universidad Nacional de Tumbes no cuenta con estudios previos que vinculen explícitamente la gestión del conocimiento con el desempeño laboral del personal administrativo.

Bajo una perspectiva metodológica, la investigación presentó un enfoque cuantitativo, utilizando una encuesta aplicada a 110 trabajadores administrativos de la universidad. El cuestionario se validó con el Alfa de Cronbach para asegurar su fiabilidad. El análisis de los datos se realizó con el coeficiente Rho de Spearman, lo que permitió evaluar la relación entre las variables de gestión del conocimiento y el desempeño laboral. El uso de los métodos inductivo, deductivo y analítico permitió obtener conclusiones claras y fundamentadas para mejorar la gestión administrativa.

Bajo una perspectiva práctica, tiene un impacto directo en la mejora de los procesos administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes. Al identificar las fortalezas y debilidades en la gestión del conocimiento, la universidad podrá diseñar e implementar estrategias para optimizar la capacitación del personal y mejorar la eficiencia organizacional. Las recomendaciones prácticas permitirán fortalecer las capacidades del personal administrativo, mejorar la calidad de los servicios y promover un entorno laboral más productivo.

Bajo una perspectiva económica, una gestión eficiente del conocimiento puede generar ahorros económicos significativos al optimizar los procesos administrativos, reducir errores y mejorar la utilización de recursos. La mejora en el desempeño administrativo impactará en la calidad de los servicios, lo que podría atraer más estudiantes y aumentar la satisfacción de la comunidad universitaria. Además, la implementación de tecnologías y herramientas de gestión del conocimiento representará una inversión que, a largo plazo, tendrá un retorno positivo en términos de eficiencia y ahorro de costos. Los principales usuarios de los resultados de esta investigación serán los directivos y responsables del área

administrativa de la Universidad Nacional de Tumbes, quienes podrán implementar los hallazgos y recomendaciones para optimizar sus procesos.

Bajo una perspectiva social, tiene un impacto social positivo al mejorar el desempeño del personal administrativo quienes serán los beneficiarios directos, lo que redundará en una mejor calidad de los servicios ofrecidos a los estudiantes y la comunidad universitaria. Un personal administrativo más eficiente contribuye a un mejor ambiente laboral y aumenta la satisfacción del equipo.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. BASES TEÓRICAS

En el contexto laboral contemporáneo, gestión del conocimiento (KM, por sus siglas en inglés) es un factor crucial para lograr el éxito de una organización. La implementación efectiva de esta gestión no solo tiene el potencial de mejorar el rendimiento laboral, sino que también puede influir positivamente en el desarrollo integral de las organizaciones (Lovato *et al.*, 2020).

#### **Gestión del conocimiento**

La gestión del conocimiento se refiere a un conjunto de estrategias y procesos que las organizaciones adoptan para manejar de manera eficiente el conocimiento. Esto incluye el almacenamiento y organización del conocimiento a fin de elevar el rendimiento laboral y obtener una ventaja competitiva. Según Tarí y García (2013), la gestión del conocimiento es descrita como “un proceso dinámico que abarca la creación, transferencia, almacenamiento, aplicación y uso del conocimiento para mejorar los resultados organizacionales” (p. 155).

Este enfoque integral subraya cuán importante es una gestión proactiva del conocimiento para asegurar que las organizaciones puedan maximizar sus recursos intelectuales y alcanzar sus metas estratégicas.

Actualmente, la gestión de la experiencia adquirida por los trabajadores y la organización se ha convertido en una práctica esencial en las instituciones, con el fin de maximizar el valor del conocimiento disponible. Según Romero (2009), este proceso involucra una serie de actividades que buscan no solo utilizar y compartir el conocimiento existente, sino también potenciar y administrar el mismo de manera efectiva. El objetivo principal es asegurar que el conocimiento esté disponible y sea

empleado de forma óptima para cumplir con los objetivos y metas de la organización, facilitando así un rendimiento más eficiente y el logro de sus objetivos estratégicos (p. 145).

Farfán y Garzón (2006) aportan una visión complementaria, describiendo la gestión del conocimiento como una capacidad clave para aprender y poder crear un nuevo conocimiento, así como para la mejora del conocimiento ya existente. En su enfoque, se considera fundamental el desarrollo de un sistema que facilite la búsqueda, el registro y la sistematización de experiencias tanto individuales como colectivas dentro de la organización. Este sistema no solo ayuda en la recopilación de información, sino también en su difusión, contribuyendo a una mayor integración y aprovechamiento del conocimiento (p. 11).

Por su parte, Gómez et al. (2005) presentan la gestión del conocimiento como un proceso estructurado que busca integrar el conocimiento individual y colectivo de manera sistemática dentro de una organización. Este enfoque está orientado a fortalecer las competencias organizativas y a generar un valor añadido que permita obtener ventajas competitivas sostenibles. La gestión eficaz del conocimiento, según esta perspectiva, es clave para mejorar la capacidad de la organización para enfrentar desafíos y aprovechar oportunidades (p. 39).

Finalmente, Pérez-Montoro (2008) la define como una disciplina enfocada en transformar todo el conocimiento disponible en una organización mediante sistemas, incluyendo el conocimiento tácito y explícito, tanto a un trabajador de una organización como a todos los trabajadores existentes, así como el conocimiento interno y externo en un conocimiento organizacional bien estructurado y accesible. Esta transformación tiene como finalidad mejorar la capacidad que tiene la organización para alcanzar sus objetivos, al facilitar un mayor acceso y una mejor utilización del conocimiento, incrementando así el conocimiento de todos los integrantes de la organización y apoyando su desarrollo y éxito continuo.

## **Importancia de la gestión del conocimiento**

Para Vitale *et al.*, (2020) es importante porque desempeña un papel muy importante con la finalidad de impulsar una estructura empresarial tanto innovadora, como eficiente. La transmisión rápida de habilidades y conocimientos valiosos entre los colaboradores fomenta la generación de un nuevo conocimiento, lo que trae consigo muchos beneficios para la organización. Es importante indicar que el conocimiento es un activo único que se fortalece con el tiempo y no se desgasta, pero si no se comparte de manera adecuada su valor se puede perder.

## **Teoría de la gestión del conocimiento**

### **Teoría de la creación del conocimiento organizacional**

Según Nonaka y Takeuchi (1995, citado por Rojas, 2017), las organizaciones que priorizan la gestión del conocimiento, incluyendo su generación, aplicación y uso, tienden a obtener múltiples beneficios. Esta teoría resalta que, al promover la creación de nuevo conocimiento y su aplicación, las organizaciones no solo mejoran su desempeño laboral, sino que también logran una innovación continua y una ventaja significativa constante.

### **Dimensiones de la variable gestión del conocimiento**

Tarí y García (2013) en su investigación, identifican tres dimensiones esenciales a través de las cuales se puede medir la gestión del conocimiento.

#### **a. Creación del conocimiento**

En una organización la creación de conocimiento es un proceso clave para su desarrollo y competitividad. Este proceso, según Tarí y García (2013), se refiere al aprendizaje organizativo como un fenómeno dinámico que fomenta y expande el conocimiento a través de diversas formas de aprendizaje. Por otro lado, Nonaka y Takeuchi (1995, citado por Rojas, 2017) sostienen que la creación de conocimiento organizacional implica no solo la generación de nuevo conocimiento, sino también



su amplificación y consolidación en la estructura de conocimiento de la organización. Esta integración asegura que el conocimiento adquirido no solo se mantenga, sino que también potencie las capacidades de la organización en su conjunto.

### **Adquisición de información**

La adquisición de información para Loyo (2016): “es el proceso que consiste en la recolección de datos con un fin en específico”. En donde implica el uso de métodos efectivos, para que se pueda llevar a cabo un buen proceso de adquisición de información del conocimiento.

### **Diseminación de la información**

Para Saide (2003), “es un procedimiento dentro de la organización, en donde se brinda de forma regular, a cada individuo o grupo de individuos, las referencias de los documentos más importantes y actualizados” (p.42).

### **Interpretación compartida**

Para Castellanos (2020), la interpretación compartida del conocimiento: “es un proceso dinámico, en donde los individuos necesitan coordinar sus ideas para buscar, interpretar, analizar, argumentar y tomar decisiones de forma conjunta sobre el tema principal” (p.72).

## **b. Transferencia y almacenamiento del conocimiento**

El conocimiento organizativo es crucial para el desarrollo y la innovación en una empresa, ya que permite la creación y expansión de nuevos saberes. De acuerdo con Tarí y García (2013), el conocimiento organizativo surge cuando la información es transformada mediante una interpretación compartida, lo que permite que el conocimiento sea almacenado o transferido dentro de la organización. En particular, es durante este proceso de transferencia donde se facilita la creación de nuevo

conocimiento, lo que resulta esencial para el crecimiento continuo de la organización.

Según Santos (2017), este tipo de conocimiento se refiere a la distribución de información y la interacción entre los individuos dentro de la organización, quienes participan activamente en su creación. Esta interacción se fundamenta en una experiencia compartida y colectiva, donde se promueve la colaboración para generar conocimientos nuevos.

### **Almacenar el conocimiento**

El proceso de almacenar conocimiento dentro de una organización es fundamental para asegurar su accesibilidad y uso efectivo. Según Cegarra y Martínez (2017), este proceso requiere de un enfoque detallado, comenzando por la recolección del conocimiento generado, seguido de su formalización y representación adecuada. Posteriormente, este conocimiento debe ser almacenado en un soporte que facilite su utilización y acceso futuro, lo que permite que se convierta en un recurso valioso y de fácil acceso para la organización en su conjunto.

### **Transferencia del conocimiento**

La transferencia de conocimiento es un aspecto crucial en las instituciones, ya que implica la distribución efectiva de información a quienes la necesitan. Como señalan Cegarra y Martínez (2017), el proceso de transferir conocimiento significa asegurar que llegue a los individuos dentro de la organización que requieren de esta información para desempeñar sus funciones, facilitando así la toma de decisiones y la innovación.

### **c. Aplicación y uso del conocimiento**

La facultad de emplear y poner en práctica el conocimiento es lo que define a una organización como una entidad de aprendizaje. De acuerdo con Tarí y García (2013), describen la organización de aprendizaje como una organización que sabe cómo aplicar y usar el conocimiento, aprovechar sus recursos eficientemente,

adaptarse a los cambios del entorno y aprender de forma continua, está en condiciones de desarrollar y renovar su conocimiento, lo que le permite convertir ese conocimiento en nuevas oportunidades y ventajas competitivas.

Fernández (2007) afirma que la organización de aprendizaje son aquellas empresas que constantemente se adelantan, se adaptan ante cualquier circunstancia, y se transforman aplicando y haciendo uso adecuado de toda la experiencia adquirida.

### **Trabajo en equipo**

Según Ochoa (2020), implica la utilización de diversas metodologías, estrategias y procedimientos que un grupo de personas implementa con el fin de alcanzar sus metas y objetivos compartidos (p.12).

### **Empowerment**

Amezcuca *et al.*, (2019) afirman que el empowerment o empoderamiento es una herramienta que otorga poder a los colaboradores para que gestionen su trabajo de manera eficiente y productiva, se requiere compromiso de parte de los directivos, para que conozcan a los colaboradores y así le proporcionen lo que necesiten.

### **Compromiso con el conocimiento**

Hurtado (2017) subraya que el compromiso es crucial para las organizaciones o instituciones puesto que esto muestra el compromiso de los empleados con su centro de trabajo (p.1). Además, el compromiso relacionado con el conocimiento implica la disposición y el esfuerzo continuo de una persona o entidad para adquirir, desarrollar y utilizar el conocimiento de manera efectiva.

### **Desempeño laboral**

El desempeño laboral es fundamental en las organizaciones debido a su influencia en varios aspectos clave como la productividad, el desarrollo de los trabajadores,

el tener un buen ambiente de trabajo, la satisfacción y la competitividad. Bonnefoy y Armijo (2005) destacan que el desempeño laboral es el grado en que un trabajador cumple con sus responsabilidades, aumenta su productividad y mejora la calidad de su trabajo, con la finalidad de alcanzar objetivos y metas organizacionales.

Chiavenato (2017) considera que el rendimiento en el trabajo abarca una serie de aptitudes y comportamientos que un individuo, equipo u organización demuestra al realizar tareas específicas, con el objetivo de alcanzar metas organizacionales y obtener resultados sobresalientes.

Por su parte, Palací (2005) define el desempeño laboral en términos de las capacidades de las personas para realizar sus tareas y comportamientos cruciales dentro de una organización.

Altuve (1999) lo describe como la eficiencia y efectividad de un individuo en la realización de sus actividades laborales, mientras que Pedraza et al. (2010) lo consideran como acciones dirigidas con un propósito, donde el individuo exhibe sus habilidades en condiciones favorables para alcanzar sus objetivos.

### **Gestión del desempeño**

La gestión del desempeño, según Chiavenato (2017), implica una secuencia de acciones integrales que abarca la organización, planificación, liderazgo y monitoreo de las tareas en todos los niveles y áreas de una organización. Este enfoque asegura que se logren los objetivos establecidos y se obtengan resultados sobresalientes. En cuanto al desempeño individual, es fundamental implementar mejoras continuas y graduales con la finalidad de optimizar resultados.

### **Dimensiones de la variable desempeño laboral**

En el libro de Bonnefoy y Armijo (2005) encontramos indicadores del desempeño para el sector público, en adelante los consideraremos como parte de nuestras dimensiones.

## **a. Eficacia laboral**

Bonnefoy y Armijo (2005) describen la eficacia laboral como el grado en que una organización, ya sea pública o privada, alcanza los objetivos y metas que se ha propuesto. En este contexto, la eficacia se mide por el cumplimiento de los objetivos estratégicos, sin considerar los recursos utilizados para alcanzarlos. Por otro lado, Chiavenato (2017) señala que la eficacia laboral es la capacidad que tiene una empresa para satisfacer las necesidades de la sociedad al brindar servicios o bienes que cumplan con las expectativas.

### **Logro de objetivos**

Moreno (2009) aporta que el logro de objetivos implica las motivaciones que orientan las acciones hacia el cumplimiento de metas específicas.

### **Actitudes**

Para Petty *et al.*, (1997), las actitudes se refieren a la evaluación general que una persona realiza acerca de otras personas (incluyéndose a sí mismo), objetos y problemas.

### **Efectividad**

Díaz y Hernández (2008) indican que la conexión entre los objetivos propuestos y los resultados obtenidos en las circunstancias reales del lugar donde se lleva a cabo la acción, se conoce como efectividad.

## **b. Eficiencia laboral**

Según Bonnefoy y Armijo (2005), la eficiencia laboral se refiere a cómo se relaciona la cantidad de bienes o servicios producidos con los materiales utilizados para alcanzarlos. La eficiencia busca maximizar la producción con el menor uso de recursos posibles.

Según Chiavenato (2017), es garantizar que los recursos se utilicen de manera sostenible, efectiva y racional a fin de realizar las tareas de la mejor manera posible.

### **Productividad**

Carro y Gonzales (2012) no es solo una meta, sino que lo definen como un proceso dinámico y continuo de optimización y mejora, que busca equilibrar de manera favorable los recursos empleados.

### **Competencia**

La definición de competencia proporcionada por Guerrero y Narváz (2013) subraya la integración de actitudes, conocimientos y habilidades necesarias para ejecutar tareas y funciones de manera exitosa en el ámbito laboral.

Es relevante para entender cómo las diferentes cualidades y capacidades de un individuo se combinan para cumplir con los criterios establecidos en su campo profesional. Evaluar y desarrollar competencias se ha convertido en un aspecto clave no solo en la gestión del talento humano, sino también en la educación y formación profesional, ya que permite a las organizaciones asegurar que sus colaboradores no solo tengan el conocimiento técnico requerido, sino también las actitudes y habilidades sociales necesarias para colaborar efectivamente y adaptarse a cambios y desafíos.

### **Liderazgo**

Alfonso *et al.*, (1999) definen al liderazgo como: “una disciplina cuyo ejercicio produce deliberadamente una influencia en grupo de individuos, con el fin de alcanzar un conjunto de metas” (p.132).

### **c. Calidad laboral**

Para Bonnefoy y Armijo (2005) la calidad laboral es la habilidad que tiene una organización para dar respuesta a las necesidades de los usuarios de manera rápida y directa.

Por otro lado, para Molina (2014), se basa en el cumplir sus expectativas del cliente, en términos de que tan bien un servicio puede llegar a satisfacer sus necesidades.

#### **Responsabilidad**

La responsabilidad según Robbins (2004) se refiere: “a que los colaboradores asuman la responsabilidad y propiedad de sus decisiones, acciones, rendimiento, comportamiento, es decir; el asumir la responsabilidad es poner en marcha las cosas que dijo que haría”.

#### **Atención**

Pai (2022) menciona que la atención, se entiende como “la habilidad del individuo para desarrollar un conjunto de competencias personales fundamentales, con el objetivo de promover una comunicación efectiva. (p.30)

#### **Satisfacción**

La satisfacción laboral para Caballero (2002): “es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción” (p.5).

## **2.2. Antecedentes**

### **A nivel internacional**

Investigación realizada por Rocha (2020), titulada "La gestión del conocimiento y el impacto en el desempeño laboral: propuesta metodológica para las industrias desarrolladoras de software de la ciudad de Guayaquil". Su alcance de esta investigación es correlacional, con un diseño correlacional – causal, con enfoque cuantitativo. La investigación que refiere el autor utilizó los coeficientes de correlación de Kendall y Spearman. Los análisis revelaron un Tau<sub>b</sub> de Kendall de 0,038 y un p-valúe de 0,899, junto con un Rho de Spearman de 0,121 y un p-valúe de 0,775, lo que llevó a la conclusión de que no existe correlación significativa entre las variables, validando así la hipótesis nula.

En otro estudio, Chavez y Henriquez (2020) analizaron "La gestión del conocimiento y su relación con el desempeño laboral de los docentes en las Instituciones Educativas Fiscales de la Zona 8 del Ecuador, 2019", con el fin de determinar la conexión entre estas dos variables. La investigación fue descriptiva – correlacional, se aplicó como instrumento el análisis documental y un cuestionario. De una muestra de 260 docentes de una población total de 9716, el resultado del indicador de correlación fue de 0.984, indica que existe una conexión positiva y elevada entre ambas variables.

Montero y Ureña (2022), en su investigación "Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional en Instituciones Educativas", se establecieron para analizar la conexión entre el aprendizaje organizacional y la gestión del conocimiento en las instituciones educativas del Municipio Jesús María Semprúm. Esta investigación es descriptiva correlacional, con un diseño no experimental – transeccional, se utilizaron dos instrumentos de medición, para una población compuesta por 135 incluyendo directivos y docentes, los cuales fueron validados por cinco expertos. En el estudio se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.615, lo que indica que existe una relación positiva considerable entre ambas variables, implicando que a medida que se mejora la gestión del conocimiento, también se observa un incremento en el aprendizaje organizacional. El nivel de significancia de



0.01 refuerza la fiabilidad de este hallazgo, indicando que hay sólo un 1% de probabilidad de que el resultado sea producto del azar. Por lo tanto, se puede concluir que la gestión eficaz del conocimiento dentro de una organización está estrechamente vinculada a un mejor aprendizaje organizacional, lo que puede conducir a una mayor innovación y adaptación en un entorno empresarial competitivo.

### **A nivel nacional**

Reynoso (2020) llevó a cabo una investigación “Relación entre gestión del conocimiento y desempeño organizacional en medianas y grandes empresas del sector consultoría servicios Lima 2019”. Su estudio, utilizó un diseño no experimental y transversal, con un enfoque cuantitativo. La población estudiada estuvo conformada por 367 trabajadores de diversas empresas, y se seleccionó una muestra de 233 gerentes para aplicarles un cuestionario que midiera ambas variables. Los resultados obtenidos mostraron una correlación positiva y significativa entre la gestión del conocimiento y el desempeño organizacional ( $p < 0.5$ ,  $r = 0.000$ ). Esto permitió rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

La investigación de Salazar (2020) “Gestión del conocimiento y desempeño laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope en el año 2020”, presenta hallazgos significativos. Fue un estudio de tipo correlacional, con un diseño no experimental – transversal, con una población de 52 servidores públicos, Salazar demuestra una correlación alta ( $r = 0.722$ ) entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral. Estos resultados validan la hipótesis de la investigación, indicando que una gestión eficaz del conocimiento resulta en un incremento del desempeño laboral. Esta asociación sugiere que las estrategias de mejora en base a los resultados pueden ser fundamentales para potenciar el rendimiento de los empleados y, en consecuencia, el éxito de la entidad.

Por último, Quispe (2021) en su investigación “Gestión del conocimiento y su relación con el desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas de la red de aprendizaje N° 1 UGEL 05 - 2019”, tuvo como objetivo precisar el nivel de vinculación que se presenta entre ambas variables. Su investigación fue básica, con un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional transversal, con una muestra de 182 docentes. Obtuvo como resultado una fuerte correlación entre las variables ( $r=0.79$ ), lo que permitió aceptar la hipótesis general del estudio, concluyendo que la gestión del conocimiento está directamente relacionada con el desempeño laboral.

### **A nivel regional**

La investigación de Arana (2022) “Gestión del conocimiento y desempeño laboral jurisdiccional en la Corte Superior de Justicia de Tumbes”. Fue un estudio con un alcance descriptivo – correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental. Los resultados arrojaron un coeficiente Rho de la correlación de Spearman con un valor de 0.893, lo que demuestra una incidencia alta entre las variables ( $p<0.01$ ), confirmando así la hipótesis que planteó para su estudio.

Serrato (2023), en su estudio “Implicancia de la gestión del conocimiento en las competencias laborales de los trabajadores administrativos, Dirección Regional de Salud, Tumbes, 2022”, cuyo objetivo fue investigar las implicancias de la gestión del conocimiento en las competencias laborales de los trabajadores oficinistas de la DIRESA. La investigación fue descriptiva – correlacional, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – transversal, con una muestra de 82 trabajadores, realizándose un muestreo estratificado. Para aceptar su hipótesis general, los datos de las encuestas mostraron una correlación positiva de nivel medio de 0.248 y una significancia de 0.025 ( $p<0.05$ ).

Para concluir, Domínguez (2022) en su estudio “Ética profesional y su influencia en el desempeño laboral del personal profesional nombrado en el Gobierno Regional de Tumbes, Perú, 2022”, investigó cómo la ética profesional influye en el rendimiento del personal en el GORE Tumbes en su centro de trabajo. Fue una investigación descriptiva – correlacional, no experimental, transversal, con una

población de 169 colaboradores y obteniendo una muestra de 34 funcionarios profesionales nombrados. A través de encuestas, se encontró que la ética profesional tiene una influencia del 76% y que el desempeño laboral llega al 97%, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.566. Estos resultados indican una relación directa y positiva entre ambas variables, respaldando así la hipótesis planteada en el estudio.

### **2.3. Términos básicos**

#### **Gestión del conocimiento**

King (2015) describe la gestión del conocimiento como el proceso integral que implica la planificación, organización, motivación y supervisión de personas, sistemas y procesos dentro de una organización, con el propósito de asegurar la mejora continua de sus activos basados en el conocimiento.

#### **Creación del conocimiento**

El proceso dinámico de creación del conocimiento descrito por Barradas y Rodríguez es fundamental para que las organizaciones no solo sobrevivan, sino florezcan en un ambiente de negocios cada vez más competitivo y cambiante. (Barradas y Rodríguez 2021)

#### **Desempeño laboral**

Corvo (2022) considera el desempeño laboral como una evaluación que tiene como objetivo determinar si un individuo cumple adecuadamente con las expectativas de su trabajo.

#### **Eficacia**

Chiavenato (2017) define la eficacia como un estándar normativo utilizado para medir el grado en que se alcanzan los resultados esperados.

## **Eficiencia**

Chiavenato (2017) describe la eficiencia como una métrica normativa que evalúa cómo se utilizan los recursos en los procesos para lograr los objetivos propuestos.

## **III. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **3.1. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO**

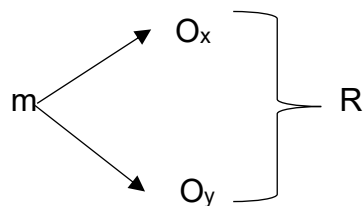
#### **Tipo de estudio**

La presente investigación fue básica, también denominado como "pura" o "teórica", dado que su principal objetivo fue analizar un problema con el fin de generar nuevo conocimiento. La tesis presentó un nivel descriptivo - correlacional, ya que se centró en describir las propiedades y características, estableciendo además relaciones entre ambas variables. Se adoptó un enfoque cuantitativo, utilizando datos numéricos obtenidos a través de cuestionarios cuya medición está basada en la escala de Likert.

#### **Diseño de la investigación**

##### **Diseño no experimental – transeccional**

El diseño utilizado en esta investigación fue no experimental, estas variables fueron analizadas tal como se presentan en la realidad. Además, el estudio adoptó un diseño transeccional, ya que se llevó a cabo en un período de tiempo específico, en este caso, durante el año 2023. El enfoque correlacional también fue empleado para analizar la relación entre las variables mencionadas, como se detalla a continuación:



m: muestra

Ox: obs. gestión del conocimiento

Oy: obs. desempeño laboral

R: relación entre Ox y Oy

### 3.2. Formulación de la hipótesis

#### HG - Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe incidencia de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023.

H<sub>1</sub>: Existe incidencia de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023.

#### Hipótesis específicas

##### Hipótesis del objetivo específico 1.

H<sub>0</sub>: No existe incidencia de la creación del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023.

H<sub>1</sub>. Existe incidencia de la creación del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023.

### **Hipótesis del objetivo específico 2.**

H<sub>0</sub>: No existe incidencia de la transferencia y almacenamiento del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023.

H<sub>1</sub>: Existe incidencia de la transferencia y almacenamiento del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023.

### **Hipótesis del objetivo específico 3.**

H<sub>0</sub>: No existe incidencia de la aplicación y uso del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023.

H<sub>1</sub>: Existe incidencia de la aplicación y uso del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023.

### **3.3. Operacionalización de la variable y definición**

#### **Variable independiente: Gestión del conocimiento**

De acuerdo con Bustelo y Amarilla (2020), la gestión del conocimiento se refiere a una secuencia de procedimientos dirigidas a la utilización, intercambio y desarrollo del conocimiento dentro de una organización y entre sus miembros, con el objetivo de alcanzar de manera efectiva los fines establecidos por la misma (p.226).

#### **Dimensiones**

- a. Creación del conocimiento
- b. Transferencia y almacenamiento del conocimiento
- c. Aplicación y uso del conocimiento

## Definición operacional

Para evaluar la variable de gestión del conocimiento, se tomaron los aspectos esenciales como las dimensiones, la estructura, y la metodología, desarrollados a partir de indicadores específicos. Se diseñó un cuestionario que constaba de 8 ítems, utilizando una escala de Likert para medir las respuestas: siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), casi nunca (2), nunca (1).

El cuestionario se enfocó en evaluar la adquisición, difusión, aplicación y uso del conocimiento, así como la transferencia y almacenamiento del mismo, incluyendo aspectos de colaboración grupal, fortalecimiento y dedicación a obtener mayor experiencia laboral. Este instrumento fue aplicado a una población de 110 trabajadores.

### **Tabla 1:**

*Dimensiones, indicadores e ítems de la variable gestión del conocimiento*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Cuestionario - escala de Likert</b>
Creación del conocimiento	Adquisición de información, diseminación de la información, aplicación y uso del conocimiento	1,2 y 3	Cuestionario
Transferencia y almacenamiento del conocimiento	Transferencia del conocimiento, almacenamiento del conocimiento	4 y 5	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) Algunas veces (2) Casi nunca (1) Nunca
Aplicación y uso del conocimiento	Trabajo en equipo, empowerment, compromiso con el conocimiento	6,7 y 8	

**Fuente:** Cuestionario



### 3.3.2. Variable dependiente: Desempeño laboral

Rodríguez-Marulanda y Lechuga-Cardozo (2019) conceptualizan como la medida del rendimiento que un empleado exhibe en su entorno de trabajo. Este rendimiento se evalúa en función de las tareas que realiza y los objetivos que debe alcanzar, así como los resultados obtenidos.

#### Dimensiones

- a. Eficacia laboral
- b. Eficiencia laboral
- c. Calidad laboral

#### Definición operacional

La evaluación del rendimiento de los trabajadores, se realizó considerando los aspectos esenciales como las dimensiones, la estructura y la metodología, definidos a partir de indicadores específicos. Se diseñó un cuestionario que contenía 9 ítems, con respuestas valoradas en una escala de Likert que abarca desde "siempre" (5) hasta "nunca" (1).

#### Tabla 2:

*Dimensiones, indicadores e ítems de la variable desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Cuestionario y escala de Likert
Eficacia laboral	Logro de objetivos, actitudes, efectividad	1,2 y 3	Cuestionario
Eficiencia laboral	Productividad, competencia, liderazgo	4,5 y 6	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) Algunas veces (2) Casi nunca (1) Nunca
Calidad laboral	Responsabilidad, atención, satisfacción	7,8 y 9	(1) Nunca

**Fuente:** Cuestionario

### 3.4. Muestra y muestreo

#### Población

Esta investigación estuvo compuesta por una población de 154 trabajadores administrativos nombrados, de acuerdo con los datos proporcionados por la Unidad de Recursos Humanos de la UNTumbes.

**Tabla 3:**

*Personal administrativo nombrado*

Categoría	Niveles	Cantidad
Nombrados	Funcionarios	31
	Profesionales	23
	Técnicos	56
	Auxiliares	44
	TOTAL	154

**Fuente:** Unidad de Recursos Humanos de la UNTumbes

#### Muestra

Para determinar la muestra, se utilizó una fórmula específica para poblaciones finitas. Dado que la población estaba compuesta por 154 trabajadores de la UNTumbes, así mismo se utilizó fórmula que se presenta a continuación para la determinación del tamaño de muestra.

Donde:

p= proporción esperada (5% = 0.5)

N= Total de la población es igual a 154 trabajadores administrativos nombrados.

Z=Nivel de confianza 1.96

q= 1-p (1- 0.05=05)

e= Error prohibido 5% =0.05

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

$$n = \frac{154 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (154 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 110$$

Tras aplicar la formula, se obtuvo una muestra de 110 trabajadores para el presente estudio.

### **Muestreo**

Es probabilístico estratificado, dado que se conoció la cantidad de encuestas que se aplicaron a los distintos niveles administrativos de la UNTumbes.

#### **Tabla 4:**

*Personal administrativo nombrado - estratificado*

<b>Categoría</b>	<b>Niveles</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Muestreo estratificado</b>
Nombrados	Funcionarios	31	22
	Profesionales	23	16
	Técnicos	56	40
	Auxiliares	44	31
	TOTAL	154	110

**Fuente:** Unidad de Recursos Humanos de la UNTumbes

#### **Criterios de inclusión:**

Funcionarios con carga administrativa, profesionales con jefaturas o encargaturas, técnicos administrativos y auxiliares administrativos.

#### **Criterios de exclusión:**

Auxiliares asignados a la parte operativa, personal de seguridad, personal de limpieza, personal de mantenimiento.

### **3.5. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Método**

##### **Método inductivo**

El enfoque inductivo fue fundamental en el proceso de obtención de datos y en el desarrollo de las bases teóricas para este estudio. Este método se centró en observar y analizar los datos específicos y detallados para identificar patrones y tendencias emergentes. A partir de estas observaciones, se construyeron teorías y conceptos generales que abordan de manera integral las dimensiones previamente mencionadas. La utilización del enfoque inductivo permitió una comprensión profunda y matizada de los fenómenos en cuestión, facilitando así la formulación de teorías que se basan directamente en la evidencia empírica recopilada. (Saunders *et al.*, 2016).

##### **Método deductivo**

El método deductivo se empleó para derivar conclusiones a partir de teorías y principios generales ya establecidos. En el marco de la investigación, se utilizó para aplicar teorías preexistentes sobre la gestión del conocimiento y la evaluación del desempeño organizacional a los datos recopilados. Ese enfoque permitió evaluar cómo los datos empíricos obtenidos mediante las encuestas se alinearon o contrastaron con las teorías existentes, permitiendo validar o refutar las hipótesis formuladas previamente. (Saunders *et al.*, 2016).

##### **Método Analítico**

El método analítico se utilizó para descomponer los datos obtenidos en partes más pequeñas y examinar cada componente en detalle. Este enfoque permitió una comprensión más profunda de las percepciones y opiniones de los trabajadores sobre la gestión del conocimiento y su relación con el desempeño (Saunders *et al.*, 2016).

## **Técnica**

### **Técnica de la encuesta**

La técnica de la encuesta se empleó en esta investigación para recopilar datos sobre las percepciones y opiniones de los trabajadores nombrados en la Universidad Nacional de Tumbes (UNTumbes). Esta técnica se eligió debido a su eficacia para obtener información detallada y estructurada de un grupo definido de participantes.

Según Kumar (2019), la encuesta es una herramienta poderosa en la investigación social y de comportamiento, ya que permite la recopilación de datos de manera estandarizada y objetiva. La técnica facilita la obtención de datos cuantitativos sobre opiniones, actitudes y comportamientos, lo que es crucial para analizar fenómenos en contextos específicos (Saunders, *et al.*, 2016).

## **Instrumento**

### **Cuestionario**

Se elaboró un cuestionario con 17 preguntas cerradas para evaluar los indicadores definidos en el marco metodológico. El cuestionario emplea la escala de Likert, que va desde "siempre" (5) hasta "nunca" (1). Esta escala es ampliamente utilizada en estudios de investigación debido a su capacidad para medir actitudes y percepciones de manera precisa y confiable (Fink, 2013).

El cuestionario fue distribuido tanto de forma virtual como presencial entre los 110 trabajadores de la UNTumbes. La combinación de distribución virtual y presencial permite aumentar la tasa de respuesta y asegurar la representatividad de los datos recolectados (Dillman *et al.*, 2014).

### 3.6. Confiabilidad del instrumento

En esta fase se utilizó la tabla que se presenta a continuación como soporte:

**Tabla 5:**

*Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento*

Rango	Confiabilidad
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

**Fuente:** Palella y Martins (2006)

Además, cuando más se aproxime el alfa de Cronbach a 1, mayor será la confiabilidad del instrumento. En esta investigación se ha realizado una encuesta piloto a 25 trabajadores administrativos nombrados, donde se obtuvo 0.85379 para las 17 preguntas que se plantearon. De acuerdo a los criterios mencionados se puede decir que tiene una confiabilidad muy alta.

**Tabla 6:**

*Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.85379	25

**Fuente:** Encuesta

### Validez del Cuestionario

El cuestionario de la presente investigación ha sido validado por tres expertos en la materia, donde se les envió una serie de criterios para la respectiva evaluación del cuestionario. **(Anexo 4)**

**Tabla 7:**

*Datos de los expertos*

<b>N°</b>	<b>Datos del experto</b>	<b>Grado</b>	<b>Especialidad</b>
1	Rubén Edgardo Infante Carrillo	Maestro	Gestión Pública
2	José Viterbo Álamo Barreto	Doctor	Gestión Pública
3	Eduardo Min Yacila Romero	Maestro	Gestión Pública

**Fuente:** Elaboración propia

### **3.7. Procesamiento y análisis de datos**

#### **Procesamiento de datos**

Tras completar el acopio de información, se utilizó Excel para el procesamiento de los datos, para posteriormente importarlos al software estadístico SPSS para su análisis detallado. Durante el procesamiento, se calcularon coeficientes estadísticos y se generaron tablas de frecuencia que reflejan los hallazgos de la investigación.

Seguidamente, se muestra una tabla con los indicadores y dimensiones, así como el rango de puntuación mínimo y máximo para cada pregunta:

**Tabla 8:**

*Variable gestión del conocimiento*

<b>Dimensiones</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Puntaje</b>	
		<b>Mín.</b>	<b>Máx.</b>
Creación del conocimiento	1 al 3	3	15
Transferencia y almacenamiento del conocimiento	4 al 5	2	10
Aplicación y uso del conocimiento	6 al 8	3	15
<b>Total</b>		8	40

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 9:**

*Variable desempeño laboral*

Dimensiones	Pregunta	Puntaje	
		Mín.	Máx.
Eficacia laboral	1 al 3	3	15
Eficiencia laboral	4 al 6	3	15
Calidad laboral	7 al 9	3	15
<b>Total</b>		9	45

**Fuente:** Elaboración propia

En las siguientes tablas se presenta la escala de valor asignado para cada variable:

**Tabla 10:**

*Escala valorativa de la variable gestión del conocimiento*

Categoría	Puntuación
Alto	24 – 32
Medio	16 – 23
Bajo	8 – 15

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 11:**

*Escala valorativa de la variable desempeño laboral*

Categoría	Puntuación
Alto	27 - 36
Medio	18 - 26
Bajo	9 – 17

**Fuente:** Elaboración propia

Después de analizar los datos, cada resultado fue explicado a través de la discusión, donde se compararon con los hallazgos de otros investigadores.



Además, se fundamentaron en el estado del arte, permitiendo contrastar hipótesis y determinar si existe incidencia o no.

Se usó para determinar la aceptación o rechazo de las hipótesis el coeficiente de significancia p-valúe, para lo cual Botella *et al.*, (2013) manifiestan las siguientes decisiones:

- a. Si el “p-valúe” <  $\alpha$ , se rechazará la hipótesis nula.
- b. Si el “p-valúe” >  $\alpha$ , se aceptará la hipótesis nula.

Donde:  $\alpha$  = nivel de significancia 5%

Hernández y Mendoza (2018) describen al coeficiente Rho de Spearman como una herramienta adecuada para medir la relación entre variables ordinales (permitiendo la asignación de valores entre +1 y -1), facilitando la clasificación por rangos en las unidades de análisis. Este método es especialmente útil para analizar escalas tipo Likert, que algunos investigadores consideran ordinales.

**Tabla 12:**

*Rango de Rho de Spearman*

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa mediana
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva mediana
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

**Fuente:** Mondragón (2014)

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

#### Descriptivos

**Para el objetivo general:** En la tabla 13, se pudo observar que la gestión del conocimiento utilizada por la UNTumbes para crear, transferir, almacenar, aplicar y utilizar el conocimiento se presentó en el nivel alto con un 78% y un 22% con un nivel medio, teniendo una incidencia positiva en la variable desempeño laboral, que se manifiesta en un nivel alto con el 100%.

**Tabla 13:**

*Nivel de la gestión del conocimiento y el desempeño laboral*

Nivel	Gestión del conocimiento			Desempeño laboral		
	Puntuación	N° Enc.	%	Puntuación	N° Enc.	%
<b>Alto</b>	24 - 32	86	78%	27 - 36	110	100%
<b>Medio</b>	16 - 23	24	22%	18 -26	0	0%
<b>Bajo</b>	8 - 15	0	0%	9 -17	0	0%
<b>Total</b>		110	100%		110	100%

**Fuente:** cuestionario

**Para el objetivo específico 1:** En la tabla 14, se pudo evidenciar que la creación del conocimiento que abarca la capacidad que tiene la UNTumbes para generar nuevos conocimientos a través de investigaciones, capacitaciones, lluvia de ideas, se ubicó en el nivel alto con un 83%, con un 15% en el nivel medio, por último, en el nivel bajo con un 2%, lo que afirmó la incidencia positiva que tiene en la variable desempeño laboral con un nivel alto de 100%.

**Tabla 14:***Nivel de la creación del conocimiento y el desempeño laboral*

Nivel	Creación del Conocimiento			Desempeño Laboral		
	Puntuación	N° Enc.	%	Puntuación	N° Enc.	%
<b>Alto</b>	9 - 12	91	83%	27 - 36	110	100%
<b>Medio</b>	6 - 8	17	15%	18 - 26	0	0%
<b>Bajo</b>	3 - 5	2	2%	9 - 17	0	0%
<b>Total</b>		110	100%		110	100%

**Fuente:** Cuestionario

**Para el objetivo específico 2:** En la tabla 15, se observó que la dimensión transferencia y almacenamiento del conocimiento que refiere la transmisión y resguardo de información de manera organizada, por medio de las experiencias entre el personal administrativo nombrado, obtuvo un 79% en el alto nivel, un 16% en el medio nivel y un 4% en el bajo nivel, demostrando incidencia positiva en el desempeño laboral con un nivel alto de 100%.

**Tabla 15:***Nivel de la transferencia y almacenamiento del conocimiento y el desempeño laboral*

Nivel	Transferencia y Almacenamiento del Conocimiento			Desempeño Laboral		
	Puntuación	N° Enc.	%	Puntuación	N° Enc.	%
<b>Alto</b>	6 – 8	87	79%	27 - 36	110	100%
<b>Medio</b>	4 – 5	19	17%	18 - 26	0	0%
<b>Bajo</b>	2 – 3	4	4%	9 - 17	0	0%
<b>Total</b>		110	100%		110	100%

**Fuente:** Cuestionario

**Para el objetivo específico 3:** Según la tabla 16, se pudo percibir que la dimensión aplicación y uso del conocimiento implica que el personal administrativo nombrado aplique en sus funciones laborales lo aprendido, a través, de los recursos proporcionados por la institución superior, se presentó con un 72% en el alto nivel, con un 25% en cuanto al medio nivel y en 3% con un bajo nivel, demostrando incidencia positiva con el desempeño laboral, alcanzando un nivel alto con el 100%.

**Tabla 16:**

*Nivel de la aplicación y uso del conocimiento y el desempeño laboral*

Nivel	Aplicación y Uso del Conocimiento			Desempeño Laboral		
	Puntuación	N° Enc.	%	Puntuación	N° Enc.	%
<b>Alto</b>	9 - 12	79	72%	27 - 36	110	100%
<b>Medio</b>	6 -8	28	25%	18 - 26	0	0%
<b>Bajo</b>	3 - 5	3	3%	9 - 17	0	0%
<b>Total</b>		110	100%		110	100%

**Fuente:** Cuestionario

### Prueba de normalidad

Para la prueba de normalidad se procesaron los datos con el software estadístico SPSS, Prieto (2015) menciona que, para comprender la distribución de las variables, se debe establecer las siguientes hipótesis:

- a.  $H_0$ : Los datos de las variables tienen una distribución normal.
- b.  $H_1$ : Los datos de las variables no tienen una distribución normal.

Además, la evaluación de las hipótesis, se basan en los siguientes criterios:

- a. Si  $p \geq 0.05$  aceptamos la  $H_0$  (distribución normal).
- b. Si  $p < 0.05$  rechazamos la  $H_0$  (distribución no normal).

Para realizar esta evaluación, se utilizan las siguientes pruebas

- a. Se utiliza la prueba de Kolmogorov-Smirnov cuando el tamaño de muestra es  $>$  que 50.
- b. Si utiliza la prueba de Shapiro-Wilk cuando el tamaño de la muestra es  $\leq$  que 50.

Para determinar la relación de las variables se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para la prueba de la normalidad, es importante indicar que en el presente estudio se tiene una muestra de 110 trabajadores.

**Tabla 17:**

*Prueba de normalidad de las variables: gestión del conocimiento y desempeño laboral*

	Prueba de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del conocimiento	,132	110	,000
Desempeño laboral	,139	110	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** SPSS

Mediante el análisis de los resultados y teniendo en cuenta que la muestra es más de 50 se aplicó Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>. así mismo se obtiene que P-valúe es de ,000  $<$  0,05 por lo que se rechaza la  $H_0$  – Hipótesis Nula, ello conlleva a la utilización de Rho de Spearman para medir las variables.

## Inferenciales

### Para la hipótesis del objetivo general:

Dado que el nivel de significancia es de 0,000, siendo menor que 0,01, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . Por otro lado, el coeficiente de Rho Spearman es de 0,335, indicando una correlación media entre las variables.

**Tabla 18:**

*Correlación entre la variable gestión del conocimiento y desempeño laboral*

		Gestión del conocimiento	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Gestión del conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,335**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,335**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

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

**Fuente:** SPSS

### Para la hipótesis del objetivo específico 1:

Dado que el p-valúe es de 0,009, siendo menor a 0,01, se rechaza la  $H_0$  y aceptamos la  $H_1$ . A su vez, el coeficiente Rho de Spearman es de 0,249, mostrando una correlación positiva media entre la dimensión creación del conocimiento y la variable desempeño laboral.

**Tabla 19:**

*Correlación de la dimensión creación del conocimiento y la variable desempeño laboral*

			<b>Creación del Conocimiento</b>	<b>Desempeño laboral</b>
Rho de Spearman	Creación del Conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,249**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	110	110
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,249**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	110	110

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

**Fuente:** SPSS

### **Para la hipótesis del objetivo específico 2:**

Dado que el nivel de significancia es de 0,006, siendo menor a 0,01, rechazamos la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ ; Por otro lado, Rho Spearman es de 0,259, lo que indica la existencia de una correlación positiva media entre la dimensión transferencia y almacenamiento del conocimiento y la variable desempeño laboral.

**Tabla 20:**

*Correlación de la dimensión transferencia y almacenamiento del conocimiento y la variable desempeño laboral*

			<b>Transferencia y Almacenamiento del conocimiento</b>	<b>Desempeño laboral</b>
Rho de Spearman	Transferencia y almacenamiento del conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,259**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	110	110
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,259**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	110	110

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

**Fuente:** SPSS

### Para la hipótesis del objetivo específico 3:

Dado que el p-valúe es de 0,012, que es menor a 0,05, por lo que rechazamos la  $H_0$  y aceptamos la  $H_1$ . A su vez, el coeficiente Rho de Spearman es de 0,239, indicando una correlación positiva media entre la dimensión aplicación y uso del conocimiento y la variable desempeño laboral.

#### **Tabla 21:**

Correlación de la dimensión aplicación y uso del conocimiento y la variable desempeño laboral

			<b>Aplicación y uso del Conocimiento</b>	<b>Desempeño laboral</b>
Rho de Spearman	Aplicación y uso del conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,239*
		Sig. (bilateral)	.	,012
		N	110	110
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,239*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	110	110

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente:** SPSS

## 4.2. Discusión

### Para el objetivo general:

Para cumplir con dicho objetivo se observó que la gestión del conocimiento mostró una incidencia alta del 78%, según las respuestas del personal administrativo sobre el desempeño laboral, que también alcanzó un nivel alto con un 100% de acuerdo. La significancia se estableció en 0,000, lo que llevó a aceptar la hipótesis alternativa. Además, se obtuvo un coeficiente de 0,335, lo que indica una correlación positiva media.



Estos resultados contrastan con los hallazgos de Rocha (2020), quien no encontró relación entre las variables. La discrepancia podría atribuirse al tipo de organización estudiada, ya que, en el ámbito educativo, la gestión del conocimiento es fundamental para el desempeño laboral. En contraste, Chavez y Henriquez (2020) reportaron una alta correlación de 0.984 con el coeficiente Rho de Spearman en su estudio sobre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral de docentes. Asimismo, Reynoso (2020) identificó una relación positiva significativa con un valor  $p$  inferior a 0.05 ( $p=0.000$ ) entre la gestión del conocimiento y el desempeño organizacional.

Estos resultados respaldan la teoría de la creación del conocimiento organizacional de Nonaka y Takeuchi (1995, citada por Rojas, 2017), postula que una gestión efectiva del conocimiento permite a las organizaciones captar, distribuir y utilizar el conocimiento para mejorar el rendimiento. Así, el análisis sugiere que la gestión del conocimiento es crucial para el desempeño laboral en el contexto educativo de la Universidad Nacional de Tumbes, alineándose con la literatura que destaca la importancia de una gestión efectiva del conocimiento para mejorar el rendimiento laboral.

#### **Para el objetivo específico 1:**

Se encontró que la dimensión "creación del conocimiento" presentó un alto nivel de incidencia del 83%. Este nivel alto se reflejó también en el desempeño laboral, con un 100% de acuerdo en las encuestas realizadas. La significancia se determinó en 0,009, lo que llevó a aceptar la hipótesis alternativa. El coeficiente obtenido fue de 0,249, lo que señala que la capacidad de la universidad para generar nuevos conocimientos a través de actividades como investigaciones, capacitaciones y sesiones de lluvia de ideas impacta positivamente en el desempeño laboral. De acuerdo con Nonaka y Takeuchi (1995, citado por Rojas, 2017), una capacidad organizacional robusta para innovar y adaptarse se traduce en mejoras en el desempeño laboral.

Estos hallazgos son consistentes con los resultados de Quispe (2021), quien halló una correlación significativa de 0.69 entre la creación del conocimiento y el

desempeño laboral. Arana (2022) también reportó una correlación significativa de 0.893 en sus estudios, lo que apoya la relevancia de esta dimensión. Además, Drucker (1993, citado por Sánchez, 2006) destaca que el conocimiento es uno de los activos más importantes de una organización y su creación debería ser una prioridad estratégica.

Este análisis refuerza la importancia de fomentar la creación del conocimiento dentro de la organización para mejorar la eficacia y productividad del personal administrativo, tal como lo sugieren Montero y Ureña (2022).

**Para el objetivo específico 2:** Se observó que la dimensión de "transferencia y almacenamiento del conocimiento" presentó un alto nivel de incidencia del 79%. Este nivel de incidencia se reflejó también en el desempeño laboral, que alcanzó un 100% de acuerdo según las encuestas. El nivel de significancia registrado fue de 0,006, lo que llevó a aceptar la hipótesis alternativa. El coeficiente de correlación fue de 0,259, indicando una correlación positiva media y significativa entre la transferencia y almacenamiento del conocimiento y el desempeño laboral.

Los datos generados sugieren la importancia de la transferencia y almacenamiento de la experiencia adquirida en la organización como un impacto positivo en el rendimiento laboral. Estos hallazgos están en línea con los resultados de Quispe (2021), quien identificó que la transferencia de conocimiento es esencial para mejorar el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de 0.68 en su investigación. Asimismo, Salazar (2020) subrayó que un almacenamiento efectivo del conocimiento facilita la retención y reutilización de información valiosa, lo cual contribuye a un mejor desempeño de los empleados. En su estudio, la correlación entre el almacenamiento del conocimiento y el desempeño laboral fue de 0.75, lo que refuerza la importancia de estas prácticas dentro de las organizaciones.

Estos resultados subrayan la necesidad de implementar estrategias eficaces al transferir o almacenar conocimiento en la organización. Facilitar el intercambio de información relevante y establecer sistemas adecuados para almacenar conocimientos puede potenciar el desempeño laboral del personal en estudio. Un almacenamiento efectivo del conocimiento permite a los empleados resolver

problemas de manera más rápida y eficiente, lo que podría incrementar su productividad y mejorar su desempeño general (Salazar, 2020).

**Para el objetivo específico 3:** Se observó que la dimensión "aplicación y uso del conocimiento" mostró un nivel de incidencia alto del 72%. Este resultado se reflejó también en el desempeño laboral, que alcanzó un nivel alto de 100% según las encuestas. El nivel de significancia fue de 0,012, lo que llevó a aceptar la hipótesis alternativa. Además, el coeficiente de correlación fue de 0,239, indicando una correlación positiva media entre la aplicación y uso del conocimiento y el desempeño laboral.

Estos hallazgos coinciden con los resultados de Quispe (2021), quien encontró una correlación significativa de 0,68 entre la capacidad de aplicar conocimiento y el desempeño laboral. Arana (2022) también reportó una relación significativa entre estas variables, subrayando la relevancia de la aplicación del conocimiento. Además, Grant (2006; citado por Espino *et al.*, 2023) señala que un uso efectivo del conocimiento es crucial para el rendimiento organizacional, ya que permite a los empleados utilizar su conocimiento para resolver problemas y mejorar los procesos.

Estos resultados destacan la importancia de promover la aplicación efectiva del conocimiento en la organización para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo. Fomentar el desarrollo de habilidades prácticas relacionadas con la aplicación del conocimiento, junto con la implementación de sistemas y procesos que faciliten su uso diario, puede tener un impacto positivo significativo en la productividad y eficacia de los empleados (Domínguez, 2022).

En general, los hallazgos confirman que la gestión del conocimiento, en sus distintas dimensiones, tiene una incidencia notable en el desempeño laboral del personal en estudio. Estas prácticas contribuyen no solo a mejorar la eficiencia y productividad, sino también a fomentar un entorno laboral más innovador y adaptable.

## V. CONCLUSIONES

La gestión del conocimiento impacta significativamente el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes en 2023, con p-valúe de 0,000 (menor a 0,01), aceptándose la hipótesis alternativa y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,335, indicando una correlación media. Estos resultados respaldan la tesis de que una gestión del conocimiento eficaz mejora el rendimiento administrativo.

La creación del conocimiento influye de manera significativa en el desempeño laboral, evidenciado por un p-valúe de 0,009 (menor a 0,01), aceptándose la hipótesis alternativa y un coeficiente de Spearman de 0,249, mostrando una correlación positiva media. Esto refuerza la importancia de desarrollar y compartir nuevos conocimientos dentro de la institución.

La transferencia y almacenamiento del conocimiento afectan significativamente el desempeño laboral, con un p-valúe de 0,006 (menor a 0,01), aceptándose la hipótesis alternativa y un coeficiente de Spearman de 0,259, que refleja una correlación positiva media. La efectividad de estos resultados demuestra ser crucial para la mejora continua del rendimiento del personal administrativo.

La aplicación y uso del conocimiento también inciden de manera significativa en el desempeño laboral, con un p-valúe de 0,012 (menor a 0,05), aceptándose la hipótesis alternativa y un coeficiente de Spearman de 0,239, indicando una correlación positiva media. Estos hallazgos destacan la necesidad de fomentar la utilización práctica del conocimiento para optimizar el desempeño en la universidad.

## **VI.RECOMENDACIONES**

Es fundamental que la Universidad Nacional de Tumbes implemente una base de datos centralizada que facilite la recopilación, organización y distribución eficiente de la información relevante para el personal administrativo. Esta base de datos debe incluir softwares como Factorial, Quipux u otro que trabajen en la nube y que permita modernizar nuestro sistema de gestión documental.

La Unidad de Recursos Humanos en coordinación con la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional de Tumbes, deben fomentar actividades de formación, como talleres, seminarios, fórums, que permitan la creatividad y la innovación dentro de la organización mediante la implementación de programas y espacios que promuevan la generación de nuevas ideas y soluciones.

La Oficina de Tecnologías de la Información en coordinación con la Dirección General de Administración, adquirir herramientas modernas de gestión: Customer Relationship Management (CRM), Data Science, servidores en línea u otros sistemas y procesos para facilitar la transferencia efectiva de conocimiento entre los miembros del personal administrativo, así como para almacenar y organizar la información de manera accesible y segura.

La Unidad de Recursos Humanos en coordinación con la Dirección General de Administración, deben fomentar concursos internos de promoción, premiación y reconocimiento, a fin de mejorar la aplicación y práctica del conocimiento en el trabajo diario del personal administrativo. Esto podría incluir la implementación de incentivos para la aplicación de nuevas ideas y soluciones, el establecimiento de procesos de retroalimentación y la creación de espacios para compartir y aprender de las experiencias laborales.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfonso Sánchez, I. R., Alvero Pérez, Y., y Tillán Gómez, S. (1999). "Liderazgo: un concepto que perdura. *Acimed*, 7(1):132–35. <http://eprints.rclis.org/5278/1/aci08299.pdf>
- Altuve Quintero, E. (1999). *Relación entre estilos de liderazgo según el modelo de bolman y deal y el desempeño laboral*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Andrés Bello].
- Amezcuca García, E. L., Pérez Ceballos, V., y Quiroz de la Cruz, E. (2019). El empowerment como estrategia de crecimiento del talento humano. *Ciencia administrativa* 1. <https://www.uv.mx/magerhto/files/2019/11/El-empowerment-como-estrategia-de-crecimiento-del-talento-humano.pdf>
- Arana Guzmán, M. S. (2022). *Gestión del conocimiento y desempeño laboral del personal jurisdiccional en La Corte Superior de Justicia de Tumbes*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83980>
- Barradas Martínez, M. R., y Rodríguez Lázaro, J. (2021). Modelos de creación de conocimiento: una revisión teórica. *Técnica Administrativa*. 20(1), 2. <http://www.cyta.com.ar/ta/article.php?id=200102>
- Bonnefoy, J. C., y Armijo, M. (2005). *Indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago: Naciones Unidas. Latin American and Caribbean Institute for Economic and Social Planning. <https://digitallibrary.un.org/record/568421>
- Botella Rocamora, P., M. Alacreu García, and M. A. Martínez Beneito. 2013. Estadística En Ciencias de La Salud. *Universidad Cardenal Herrera – CEU*. <http://hdl.handle.net/10637/14169>

- Caballero Rodríguez, K. 2002. Satisfacción en el trabajo y su relación con la enseñanza. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado* 6(1):1–10. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Bustelo Ruesta, C., Amarilla Iglesias, R. (2020). Gestión del conocimiento y gestión de la información. *Ciencias de La Información* 42(2):11–17. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=190064>
- Calle Terrones, M. P. (2021). La motivación del talento humano y su relación con la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, Perú, 2017. *Industrial Data*, 24(2), 217-247. <https://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i2.20971>
- Bom Camargo, Y. I. B., y Bolívar, J. C. (2018). Gestión del conocimiento y activos intangibles en universidades públicas: Perspectiva de análisis. *Revista venezolana de gerencia*, 23(82), 457-478. <https://www.redalyc.org/journal/290/29056115013/29056115013.pdf>
- Carro Paz, R., y Gonzales Gómez, D. (2012). *Productividad y competitividad*. Universidad Nacional de Mar de Plata. [https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1607/1/02\\_productividad\\_competitividad.pdf](https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf)
- Castellanos Ramírez, J. C., y Niño, S. (2020). Aprendizaje colaborativo y fases de construcción compartida del conocimiento en entornos tecnológicos de comunicación asíncrona. *Innovación educativa* 18(76), 69-88. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6791095>
- Cegarra Navarro, J. G., Martínez, A. (2017). *Gestión del conocimiento: Una ventaja competitiva*. ESIC Editoria
- Chavez Pullas, M. K., y Henriquez Jimenez, E. V. (2020). *La gestión del conocimiento y su relación con el desempeño laboral de los docentes en las instituciones educativas fiscales de la zona 8 del Ecuador, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica] <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19092>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill. 10ma ed.

- Corvo, H. (2022). Desempeño Laboral. Retrieved. <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral>
- Díaz, Rosa y Hernández Ramírez, Porfirio. (2008). Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud?. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*. 24. [https://www.researchgate.net/publication/262554154\\_Los\\_terminos\\_eficiencia\\_eficacia\\_y\\_efectividad\\_son\\_sinonimos\\_en\\_el\\_area\\_de\\_la\\_salud](https://www.researchgate.net/publication/262554154_Los_terminos_eficiencia_eficacia_y_efectividad_son_sinonimos_en_el_area_de_la_salud)
- Dillman, D. A., Smyth, J. D., y Christian, L. M. (2014). *Internet, Phone, Mail, and Mixed-Mode Surveys: The Tailored Design Method*. Wiley.
- Domínguez Alemán, L. K. (2022). *Ética profesional y su influencia en el desempeño laboral del personal profesional nombrado en el Gobierno Regional de Tumbes, Perú, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes] <https://repositorio.untumbes.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12874/63564>
- Escorcía Guzmán, Jey, and David Barroz Arrieta. 2020. "Gestión Del Conocimiento En Instituciones de Educación Superior: Caracterización Desde Una Reflexión Teórica." *Revista de Ciencias Sociales XXVI* (Vol. 26, Num. 3). doi: <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i3.33235> .
- Espino Wuffarden, J. E., Morón Hernández, J. L., Huamán Munares, L. K., Soto Saldaña, B. N., y Morón Hernández, L. E. (2023). El desarrollo de la calidad educativa en educación superior universitaria: Revisión sistemática 2019-2023. *Comuni@cción*, 14(4), 348-359. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.14.4.876>
- Farfán Buitrago, D. Y., y Garzón Castrillón, M. A. (2006). La gestión del conocimiento. *Editorial Universidad del Rosario*. [https://doi.org/10.48713/10336\\_1207](https://doi.org/10.48713/10336_1207)
- Fernández Valdés, M. (2007). Hacia una organización de aprendizaje. *Acimed*. 16(5):1-2.
- Fink, A. (2013). *How to Conduct Surveys: A Step-by-Step Guide*. Sage Publications.



- Gómez Díaz, D., Pérez de Armas, M., y Curbelo Valladares, I. (2005). Gestión del conocimiento y su importancia en las organizaciones. *Ingeniería Industrial*, 26(2), 37-46. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433559006>
- Guerrero Dávalos, C., y Narváez Vásquez, G. (2013). Las competencias: una propuesta conceptual hacia la unificación multidimensional en el contexto de los recursos humanos. *Global Multidisciplinary eConference*, 391–402.
- Hernández Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de La Investigación. Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. McGrill-Hall.
- Hurtado Arrieta, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. [Tesis de pregrado, Universidad de Piura]. <https://hdl.handle.net/11042/2883>
- King, Willian. (2015). Knowledge management and organizational learning. *Malaysian Forester* 78(1–2):41–48. <https://doi.org/10.1007/978-1-4419-0011-1>
- Kumar, R. (2019). *Research Methodology: A Step-by-Step Guide for Beginners*. Sage Publications.
- Lovato Torres, S. G., Ordoñez-Guartazaca, M. E., Coronel Pérez, V. C., y Bermúdez Gallegos, C. W. (2020). Relación de la gestión del conocimiento con la gestión académica de las universidades. *Revista Investigación y Negocios*, 13(22), 118-126. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2521-27372020000200012&lng=es&esytlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372020000200012&lng=es&esytlng=es)
- Loyo Basilio, Oscar. (2016). Recopilación de información. Retrieved <https://prezi.com/sevqcqwdflbk/recopilacion-de-informacion>
- Mendoza Suárez, C. E., y Bullón Romero, C. A. (2022). Gestión del conocimiento en instituciones de educación superior: una revisión sistemática. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(26), 1992-2003. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i26.468>
- Molina Tamayo, O. D. (2014). Calidad de los servicios. Retrieved [https://www.ecured.cu/Calidad\\_de\\_los\\_Servicios](https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios)

- Mondragón Barrera, M. A. (2001). Información científica. *Revista para el Estudio de la Educación y el Desarrollo*, 24(4), 525.  
<https://doi.org/10.1174/021037001317117448>
- Montero, D., y Ureña Villamizar, Y. (2022). Gestión del Conocimiento y Aprendizaje Organizacional en Instituciones Educativas. *conocimiento, investigación y educación CIE*, 3(13), 75–96.  
<https://ojs.unipamplona.edu.co/index.php/cie/article/view/1056>
- Pai Machicado, G. A. P. (2022). *Modelo de gestión de calidad – servqual para mejorar la atención del cliente*. [Tesis de pregrado] Universidad Mayor de San Andrés. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/29518>
- Pérez-Montoro Gutiérrez, M. (2008). *Gestión del conocimiento en las organizaciones: fundamentos, metodología y praxis*. Gijón: Trea, , 264 p.  
<https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2009.ene.16>
- Moreno Torres, M. (2009). ¿Por qué aprenden los estudiantes? los objetivos de logro y su relación con el éxito o fracaso escolar. *Zona próxima*, 11, 184-195.  
<https://www.redalyc.org/pdf/853/85313003013.pdf>
- Ochoa Alvarez, G. M. (2020). *Trabajo en equipo en docentes de la Escuela de Educación Básica San Mauricio, 2019*. [Tesis de maestría] Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44868>
- Palací Descals, F. J. (2005). *Psicología de la organización*. Pearson Educación S.A. Madrid.  
[https://apps.utel.edu.mx/recursos/files/r170r/w25933w/M1\\_S1\\_RO\\_PsicologiaOrganizacion\\_12a28.pdf](https://apps.utel.edu.mx/recursos/files/r170r/w25933w/M1_S1_RO_PsicologiaOrganizacion_12a28.pdf)
- Parella Atracuzzi, S., y Martins Pestana, F. (2006). *Metodología de La Investigación Cuantitativa*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505.

[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttextpid=S1315-95182010000300010yIng=esytIng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttextpid=S1315-95182010000300010yIng=esytIng=es)

Petty, R. E., Wegener, D. T., y Fabrigar, L. R. (1997). Attitudes and attitude change, 609-647.

Presidencia del Consejo de Ministros. (2022). Política Nacional de Modernización de La Gestión Pública al 2030. Decreto Supremo N°103-2022-PCM 1–201. <https://www.gob.pe/32166-politica-nacional-de-modernizacion-de-gestion-publica-a-2030>

Prieto Alarcon, A. F. (2015). Distribuciones de Probabilidad. Universidad de Cundinamarca. [https://www.academia.edu/19517058/Distribuciones\\_discretas\\_y\\_continuas](https://www.academia.edu/19517058/Distribuciones_discretas_y_continuas)

Quispe Alcalá, J. L. (2021). *Gestión del conocimiento y su relación con el desempeño laboral de los docentes de las Instituciones Educativas de la Red de Aprendizaje N° 1 UGEL 05*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal] <https://hdl.handle.net/20.500.13084/6162>

Reynoso Fernández, A. Z. (2020). Relación entre gestión del conocimiento y desempeño organizacional en medianas y grandes empresas del sector consultoría y servicios de Lima 2019. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola] <https://hdl.handle.net/20.500.14005/10411>

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson educación.

Rocha Tamayo, J. A. (2020). La gestión del conocimiento y el impacto en el desempeño laboral: propuesta metodológica para las industrias desarrolladoras de software de la ciudad de guayaquil. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana] <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19636>

Rodríguez-Marulanda, K. P., y Lechuga-Cardozo, J. I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*, (87), 79-101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>

Rojas Dávila, R. S. (2017). La Gestión del Conocimiento basado en la Teoría de Nonaka y Takeuchi. *INNOVA Research Journal* 2(4), 30-37.

- Romero González, Z. (2009). Gestión del conocimiento: evolución y conceptos. *Saber, Ciencia y Libertad*. 4(2). 145–50. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6261723>
- Saide Albornoz, R. (2003). Diseminación selectiva de información (DSI): implementación para el departamento de ecología humana del CINVESTAV-Mérida. *Biblioteca universitaria*, 6(1), 40-46. <https://www.redalyc.org/pdf/285/28560106.pdf>
- Salazar Mendoza, R. E. (2020). Gestión del conocimiento y desempeño laboral de los servidores públicos de unidad de gestión educativa local de Ascope en el año 2020. [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte] <https://hdl.handle.net/11537/24429>
- Sanchez Murillo, A. J. (2006). Peter Drucker, Innovador maestro de la administración de empresas. *Cuadernos latinoamericanos de administración*, 2(2), 69 – 89. <https://www.redalyc.org/pdf/4096/409634344005.pdf>
- Santos Hernández, Bertha Lucia. (2022). Gestión del conocimiento y sostenibilidad en la gestión de la cadena de suministro: revisión de literatura. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 24 (3), 732-748. <http://www.doi.org/10.36390/telos243.17>
- Santos, S. (2017). Conocimiento organizativo. Retrieved <https://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/conocimiento-organizacional> .
- Saunders, M., Lewis, P., y Thornhill, A. (2016). *Research Methods for Business Students*. Pearson Education.
- Serrato Marchan, M. S. (2023). *Implicancia de la gestión del conocimiento en las competencias laborales de los trabajadores administrativos*, Dirección Regional de Salud, Tumbes, 2022. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes] <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64312>
- Tarí Guilló, J. J., y García-Fernández, M. (2013). ¿Puede la gestión del conocimiento influir en los resultados empresariales?. *Cuadernos de gestión*. 13(1), 151-176. <http://www.doi.org/10.5295/cdg.100263jt>

Vitale Alfonso, A. M., Fernández Vidal, E., y Cabrera Soto, M. (2020). Importancia de la gestión del conocimiento para la creación de valor en las empresas cubanas. *Publicaciones E Investigación*, 14(1). <https://doi.org/10.22490/25394088.3466>

## **ANEXOS**

**Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables**

**“Gestión del conocimiento y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023”**

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Gestión del conocimiento	La gestión del conocimiento para (Bustelo y Amarilla 2020) “es todo el conjunto de actividades realizadas con el fin de utilizar, compartir y desarrollar los conocimientos de una organización y de los individuos que en ella trabajan, encaminándolos a la mejor consecución de sus objetivos” (p.226).	Se analizará la variable gestión del conocimiento, de acuerdo a sus dimensiones e indicadores, permitiendo medir sus características.	Creación de conocimiento  Transferencia y almacenamiento de conocimiento	Adquisición de información. Diseminación de la información. Interpretación compartida. Almacenar el conocimiento. Transferencia del conocimiento.  Trabajo en equipo. Empowerment. Compromiso con el conocimiento.	Likert

**Fuente:** *Elaboración propia*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	Rodríguez-Marulanda y Lechuga-Cardozo (2019). definen al nivel de rendimiento que cada colaborador muestra en el ámbito laboral, teniendo en cuenta las tareas que realiza, los objetivos y resultados que se deben alcanzar.	Se analizará la variable desempeño laboral de acuerdo a sus dimensiones e indicadores permitiendo medir sus características.	Eficacia laboral Eficiencia laboral Calidad laboral	Logro de objetivos. Actitudes. Efectividad. Productividad. Competencia Liderazgo Responsabilidad. Atención Satisfacción.	Likert

**Fuente:** *Elaboración propia*



## Anexo 2: Matriz de consistencia

### “Gestión del conocimiento y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023”

TITULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
Gestión del conocimiento y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023.	<b>Problema general</b>	<b>General</b>	<b>General</b>			
	¿Cuál es la incidencia de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023?	Determinar la incidencia de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023.	H0. No existe incidencia de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023.  H1. Existe incidencia de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023.	<b>Variable independiente</b>	Creación del conocimiento	<b>Tipo de investigación</b>  Básica Descriptiva Correlacional
	<b>Problemas específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicas</b>	Gestión del conocimiento	Transferencia y almacenamiento del conocimiento	<b>Enfoque</b>  Cuantitativo
	¿De qué manera incide la creación del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023?	Identificar la incidencia de la creación del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023.	H0. No existe incidencia de la creación del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023.  H1. Existe incidencia de la creación del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023.	<b>Variable dependiente</b>	Aplicación y uso del conocimiento.	<b>Diseño</b>  No experimental Transversal
	¿De qué forma incide la transferencia y almacenamiento del conocimiento en el desempeño del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023?	Conocer la incidencia de la transferencia y almacenamiento del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023.	H1. Existe incidencia de la creación del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023.  H0. No existe incidencia de la transferencia y almacenamiento del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023.	Desempeño laboral	Eficacia laboral  Eficiencia laboral	<b>Población</b> La población estará constituida por 154 trabajadores administrativos nombrados.  <b>Muestra</b>
	¿Cómo incide la aplicación y uso del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la	Analizar la incidencia de la aplicación y uso del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la	H1. Existe incidencia de la transferencia y almacenamiento del conocimiento en el desempeño laboral		Calidad laboral	110 trabajadores administrativos nombrados de la Universidad Nacional de Tumbes  <b>Tipo de muestreo</b>

Universidad Nacional de Tumbes, 2023?	Universidad Nacional de Tumbes, 2023.	del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023.	Estratificado
		H0. No existe incidencia de la aplicación y uso del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023.	
		H1. Existe incidencia de la aplicación y uso del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023.	

**Fuente:** Elaboración propia

### **Anexo 3: Instrumento de recolección de datos**

Tenga usted mi cordial saludo estimado encuestado. El presente cuestionario tiene como objetivo recolectar datos sobre la gestión del conocimiento y desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023. Este cuestionario es confidencial y la información recolectada será utilizada únicamente con propósitos académicos.

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente las preguntas planteadas y, de acuerdo a su criterio, marque con un aspa (X) uno de los cinco puntos de la escala de Likert. Se eligió la escala de Likert por su capacidad para medir de manera precisa y graduada las percepciones y opiniones, mientras que el rango del 1 al 5 ofrece una forma sencilla y efectiva de capturar variaciones en las respuestas

**Escala de Likert – se empleará para ambas variables**

5 = Siempre

4 = Casi siempre

3 = Algunas veces

2 = Casi nunca

1 = Nunca

N °	ITEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
<b>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>						
<b>Creación del conocimiento</b>						
1	La base de datos de la UNTumbes proporciona información necesaria para realizar su trabajo.					
2	La UNTumbes elabora periódicamente informes donde se muestran los avances producidos.					
3	Considera usted que la información compartida llega a todos los colaboradores de manera uniforme.					
<b>Transferencia y almacenamiento del conocimiento</b>						

4	Tiene acceso a una base de datos para almacenar la información que utiliza en su trabajo.					
5	Considera usted que el conocimiento en la UNTumbes se comparte con el resto de áreas.					
<b>Aplicación y uso del conocimiento</b>						
6	Considera que en la UNTumbes se trabaja de manera conjunta para que se cumplan los objetivos.					
7	Ante un problema presentado, usted como trabajador tiene la autonomía de tomar decisiones en caso no se encuentre su superior.					
8	Considera usted que la UNTumbes fomenta a los trabajadores a capacitarse para lograr los objetivos.					
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>						
<b>Eficacia laboral</b>						
9	Considera usted que su trabajo aporta en el logro de los objetivos de la institución.					
10	Cuenta con la predisposición para alcanzar las metas establecidas por la institución.					
11	Considera usted que trabaja de manera eficaz y eficiente.					
<b>Eficiencia laboral</b>						
12	Cree usted que cumple con los objetivos propuestos a tiempo.					
13	Considera usted que existe competencia dentro de su área para cumplir con los objetivos propuestos.					
14	Considera usted que realiza acciones de un líder.					
<b>Calidad laboral</b>						
15	Usted cumple con responsabilidad las actividades propias de la institución.					

16	Acostumbra usted brindar una buena atención al usuario.					
17	Usted se siente satisfecho con la labor que realiza.					

**Fuente:** Elaboración propia

## Anexo 4: Validación de instrumento

**Gestión del conocimiento y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023.**

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
<b>1.Claridad</b>	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	X				
<b>2.Objetividad</b>	Esta expresado en conductas observables																		X			
<b>3.Actualidad</b>	Adecuado al enfoque teórico abordado en																		x			







**Gestión del conocimiento y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023.**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
<b>1. Claridad</b>	Esta formulado con un lenguaje apropiado																X					
<b>2. Objetividad</b>	Esta expresado en conductas observables															X						
<b>3. Actualidad</b>	Adecuado al enfoque teórico abordado en																X					





**Gestión del conocimiento y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023.**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
<b>1. Claridad</b>	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		X			
<b>2. Objetividad</b>	Esta expresado en conductas observables																			X		
<b>3. Actualidad</b>	Adecuado al enfoque teórico abordado en																			X		





## **Anexo 6: Certificación de Asesor**

Mg. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta, docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Facultad de Ciencias Económicas, del Departamento de Administración.

### **CERTIFICA:**

Que el proyecto de tesis denominado: **"Gestión del conocimiento y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023"** presentado por la Bachiller Navarro Izquierdo, Harumi Nicole, ha sido asesorada por mi persona, por tanto, queda autorizada para su presentación e inscripción en la Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Tumbes, para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, julio de 2023



---

**Mg. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta**  
**Asesor del Proyecto de Tesis**  
**Código ORCID: 0000-0001-6721-620X**

## **Anexo 7: Certificación de Coasesor**

Mg. Henry Alejandro Silva Marchan, docente adscrito al Departamento de Matemática, Estadística e Informática de la Universidad Nacional de Tumbes.

CERTIFICA:

Que el proyecto de tesis denominado: "Gestión del conocimiento y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023" presentado por la Bachiller Navarro Izquierdo, Harumi Nicole, ha sido asesorada por mi persona, por tanto, queda autorizada para su presentación e inscripción en la Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Tumbes, para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, Julio de 2023



---

**Mg. Henry Alejandro Silva Marchan**  
**Coasesor del Proyecto de Tesis**  
**Código ORCID: 0000-0002-9928-9945**



## Anexo 8: Autorización para la ejecución de tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
Ciudad Universitaria S/N Pampa Grande  
TUMBES – PERU

“AÑO DE LA UNIDAD LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Tumbes, 16 de junio de 2022

Señorita:  
**HARUMI NICOLE NAVARRO IZQUIERDO**  
Estudiante de la Escuela Profesional de Administración  
Ciudad-

ASUNTO : SE AUTORIZA APLICACIÓN DE ENCUESTA

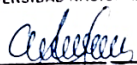
REFERENCIA: SU CARTA

Tengo a bien dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y comunicarle que, en atención a su documento de la referencia, se le **AUTORIZA** la aplicación de instrumentos de recolección de datos como: **encuestas**, en esta Casa Superior de Estudios, para su Proyecto de Tesis “**Gestión del Conocimiento y su incidencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2023**”.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,

C.c  
Arch  
GFBM/Jefa  
Raquel C.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
  
C.P.C. Gianina Fernández Baca Morán  
Dirección General de Administración