

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL



**Gestión del conocimiento y desempeño laboral de los integrantes
del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador,
2024.**

Tesis

**Para optar el grado académico de Maestro en Administración y
Gestión empresarial**

Autor: Br. Willy Iván, Miñán Manrique

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL



**Gestión del conocimiento y desempeño laboral de los integrantes
del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador,
2024.**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Merino Velásquez, Jesús (presidente)

Cod. ORCID: 0000-0003-3301-4487

Dr. Aguirre Reyes, Eddy Miguel (secretario)

Cod. ORCID: 0000-0003-1304-7601

Dr. Álamo Barreto, José Viterbo (vocal y asesor)

Cod. ORCID: 0000-0002-3017-7945

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL



**Gestión del conocimiento y desempeño laboral de los integrantes
del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador,
2024.**

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

Br. Miñán Manrique, Willy Iván (Autor)
Cod. ORCID: 0009-0002-7100-5135

Dr. Álamo Barreto, José Viterbo (Asesor)
Cod. ORCID: 0000-0003-4459-1765

Tumbes, 2025

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los cinco días del mes de agosto del dos mil veinticinco, siendo las dieciocho horas, se reunieron mediante la modalidad presencial en el auditorio de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, los miembros del jurado calificador constituido con la Resolución N° 0099- 2025/UNTUMBES - EPG-D, del veinte de febrero del dos mil veinticinco, presidido por el **Dr. Jesús Merino Velásquez e integrado por el Dr. Eddy Miguel Aguirre Reyes (secretario)** y el **Dr. José Viterbo Álamo Barreto (vocal y asesor)**, instalado el jurado, se procedió a la evaluación, deliberación y calificación del acto de la sustentación de la tesis titulada: "**Gestión del conocimiento y desempeño laboral de los integrantes del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador, 2024**"; presentado por el egresado: Willy Iván Miñán Manrique, para optar el grado académico de **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL**

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del sustentante y después de la correspondiente, deliberación del jurado, conforme a lo normado en el artículo N° 111 del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al sustentante: **Willy Iván Miñán Manrique aprobado**, con el calificativo de **BUENA**

Por lo anterior, el sustentante está expedito para iniciar los trámites correspondientes y conducentes a la obtención del grado académico de Maestro en Administración y Gestión Empresarial, en conformidad con lo normado en la Ley Universitaria N° 30220, el Texto Único Ordenado del Estatuto, El Reglamento General, el Reglamento General de Grados Títulos y el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las diecinueve de horas y veinte minutos, del mismo día, se dio por concluido la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de público asistente.

Tumbes, 5 de agosto del 2025

Dr. Jesús Merino Velásquez
Presidente
DNI: 00240035
Código ORCID: 0000-0003-03301-4487

Dr. Eddy Miguel Aguirre Reyes
Secretario
DNI: 00218009
Código ORCID: 0000-0003-1304-7601

Dr. José Viterbo Álamo Barreto)
Vocal - asesor
DNI: 41057014
Código ORCID: 0000-0002-3017-7945

C. c.
Jurado de Tesis (05).
Asesor
Interesado
Coasesor (es)
Unidad de Investigación.
Archivo (Director EPG).

Informe de Originalidad Turnitin



Página 1 de 55 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::3117:500476880

Willy Iván e Miñán Manriqu

TESIS_FINAL_WILLY_MIÑAN_MANRIQUE_TURNITIN

Gestión del conocimiento y desempeño laboral de los integrantes del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador, 2024.

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:500476880

Fecha de entrega

18 sept 2025, 13:53 GMT-5

Fecha de descarga

18 sept 2025, 15:17 GMT-5

Nombre del archivo

TESIS_FINAL_WILLY_MIÑAN_MANRIQUE_TURNITIN.docx

Tamaño del archivo

892.9 KB

50 páginas

12.953 palabras

76.081 caracteres

Dr. José Viterbo Álamo Barreto
(Asesor)
Cod. Orcid: 0000-0003-4459-1765



Página 1 de 55 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::3117:500476880




9% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- » Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 6%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)




Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 6%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-09-09	1%
2	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	1%
3	Internet	hdl.handle.net	<1%
4	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	<1%
5	Trabajos del estudiante	uncedu on 2024-08-25	<1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2022-07-04	<1%
7	Trabajos del estudiante	Universidad Continental on 2020-10-18	<1%
8	Trabajos del estudiante	POSGRADO on 2025-08-16	<1%
9	Internet	repositorio.unemi.edu.ec	<1%
10	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-14	<1%
11	Internet	shei0214.wixsite.com	<1%



Dr. José Viterbo Álamo Barreto
(Asesor)
Cod. Orcid: 0000-0003-4459-1765

12	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-14	<1%
13	Internet	repositorio.autonoma.edu.pe	<1%
14	Publicación	Red Internacional de Investigación Galileo Ecuador, ACVENISPROH Ediciones. "Me...	<1%
15	Trabajos del estudiante	Universidad San Marcos on 2025-08-24	<1%
16	Trabajos del estudiante	unapiquitos on 2025-03-29	<1%
17	Publicación	Jonatan Baños-Chaparro. "Gestión del tiempo y compromiso académico en estudi...	<1%
18	Trabajos del estudiante	Universidad Científica del Sur on 2023-07-15	<1%
19	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica del Peru on 2025-08-26	<1%
20	Internet	documentos.uru.edu	<1%
21	Internet	repositorio.espam.edu.ec	<1%
22	Trabajos del estudiante	Corporacion Khipu S.A.C on 2025-04-04	<1%
23	Internet	biblioteca2.ucab.edu.ve	<1%
24	Trabajos del estudiante	consultoriadeserviciosformativos on 2025-07-12	<1%
25	Internet	qdoc.tips	<1%



Dr. José Viterbo Álamo Barreto
(Asesor)
Cod. Orcid: 0000-0003-4459-1765

26	Internet	revistas.utb.edu.ec	<1%
27	Trabajos del estudiante	ufidelitas on 2025-04-09	<1%
28	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-10-30	<1%
29	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-01-08	<1%
30	Trabajos del estudiante	Universidad EAN on 2023-12-03	<1%
31	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
32	Internet	repositorio.unamba.edu.pe	<1%
33	Internet	repositorio.upn.edu.pe	<1%



<1% Dr. José Viterbo Álamo Barreto
(Asesor)
Cod. Orcid: 0000-0003-4459-1765

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía constante, por darme la fortaleza en los momentos difíciles y por permitir que este sueño se haga realidad.

A mis queridos padres, por ser mi pilar y mi mayor ejemplo de esfuerzo, amor y perseverancia. Gracias por enseñarme a soñar en grande y por estar siempre a mi lado en cada paso de este camino y me exhortaron a seguir adelante a pesar de cualquier adversidad, brindándome su amor incondicional durante todos los días de mi vida, por apoyarme y guiarme, por ser las bases que me ayudaron a cumplir este gran objetivo.

A mi familia, por su apoyo continuo, por sus palabras de aliento y por estar siempre presentes, incluso en la distancia. A mi abuelita Yolanda Procel, que desde el cielo me acompaña. Su amor, sabiduría y dulzura siguen vivos en mi corazón y han sido una fuente de inspiración en cada etapa de esta travesía. Esta meta también es suya.

Con todo mi cariño y gratitud, esta tesis se la dedico a ustedes.

Willy Iván

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, deseo expresar mi agradecimiento a Dios, por brindarme salud, sabiduría y fortaleza durante este camino y dirigido por el sendero correcto del éxito académico profesional.

También a mis padres y familiares más cercanos, por el apoyo incondicional, por permanecer a mi lado, caminando juntos para ser mejor personas, agradezco su apoyo, sus ganas de acompañarme, de motivarme y por existir, y sobre todo por su amor incondicional.

A mi abuelita Yolanda Procel, que, aunque ya no está físicamente, sigue viva en mi corazón. Su recuerdo me dio fuerzas en los momentos de mayor desafío.

Agradezco a mis docentes y asesores, por compartir su conocimiento, su tiempo y su guía académica durante este proceso. Su compromiso fue fundamental para mi formación profesional.

También quiero agradecer a las personas que contribuyeron para la realización de este proyecto, ya que su aporte fue nuestra mejor guía para culminar con éxito este trabajo. Al Cap. (B) Tnlgo. Andrés Romero Ochoa Jefe del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa por permitir realizar este trabajo de investigación de gran interés para la entidad que representa.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que, de una u otra manera, aportaron su granito de arena en este logro y han contribuido a la culminación de este proyecto académico, mi más profundo agradecimiento.

Willy Iván

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	XVI
ABSTRACT	XVII
I. INTRODUCCIÓN	18
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	25
2.1. Bases teórico - científicas.....	25
2.1.1. Gestión del conocimiento (GC)	25
2.1.2. Desempeño laboral (DL)	31
2.1.3. Definición de términos básicos.....	37
2.2. Antecedentes.....	38
III. MATERIALES Y MÉTODOS	45
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis	45
3.2. Población, muestra y muestreo	46
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
3.4. Procesamiento y análisis de información	48
3.5. Aspectos éticos.....	49
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	50
4.1. Resultados.....	50
4.2. Discusión	54
V. CONCLUSIONES	60
VI. RECOMENDACIONES	61
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población laboral del cuerpo de bomberos	46
Tabla 2 Correlación entre gestión del conocimiento y desempeño laboral	50
Tabla 3 Correlación entre adquisición de conocimientos y desempeño laboral ...	51
Tabla 4 Nivel de relación entre adquisición de conocimientos y desempeño laboral	52
Tabla 5 Correlación entre representación del conocimiento y desempeño laboral.	52
Tabla 6 Nivel de relación entre representación del conocimiento y desempeño laboral.....	53
<i>Tabla 7</i> Correlación entre almacenamiento del conocimiento y desempeño laboral	53
Tabla 8 Nivel de relación entre almacenamiento del conocimiento y desempeño laboral.....	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Relación de gestión del conocimiento y desempeño laboral.....	50
---	----

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables	65
Anexo 2. Matriz de consistencia	66
Anexo 3. Cuestionario	68
Anexo 4. Validación de juicio de experto 1	70
Anexo 5. Validación de juicio de experto 2	74
Anexo 6. Validación de juicio de experto 3	78
Anexo 7. Prueba de confiabilidad	82
Anexo 8. Base de datos gestión del conocimiento	84
Anexo 9. Base de datos desempeño laboral	86
Anexo 10. Evidencia de aplicación de encuestas.....	88

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral de los integrantes del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador, 2024. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, correlacional y con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 42 bomberos, a quienes se aplicó un cuestionario validado mediante juicio de expertos y análisis estadístico. Los resultados revelaron una correlación positiva moderada y significativa entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral ($r = 0,585$; $p = .000$), destacándose especialmente la dimensión de almacenamiento del conocimiento, con la correlación más alta ($r = 0,598$). Asimismo, se encontraron relaciones positivas entre las dimensiones de adquisición y representación del conocimiento con el desempeño laboral, aunque con menor intensidad. Se concluye que una adecuada gestión del conocimiento impacta favorablemente en el rendimiento laboral de los bomberos, recomendándose implementar estrategias que fortalezcan el almacenamiento, transmisión y aplicación del conocimiento dentro de la institución.

Palabras clave: gestión del conocimiento, desempeño laboral

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between knowledge management and work performance among members of the Municipal Fire Department of Santa Rosa, Ecuador, in 2024. A quantitative approach was used, with a descriptive and correlational type and a non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of 42 firefighters, who responded to a validated questionnaire. The results revealed a moderate and statistically significant positive correlation between knowledge management and work performance ($r = 0.585$; $p = .000$), with the storage dimension showing the highest correlation ($r = 0.598$). Additionally, positive correlations were found between knowledge acquisition and representation and work performance, although to a lesser extent. The study concludes that proper knowledge management positively impacts firefighters' performance and recommends implementing strategies to strengthen knowledge storage, sharing, and application within the organization.

Keywords: knowledge management, Work performance

I. INTRODUCCIÓN

En el entorno actual, donde la velocidad de los cambios tecnológicos y organizacionales desafía constantemente a las instituciones públicas y privadas, la gestión del conocimiento se ha convertido en un factor crucial para mejorar el desempeño laboral. Esta investigación se centra en la relación entre la gestión del conocimiento (GC) y el desempeño laboral (DL) de los integrantes del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador, en el año 2024. La importancia de este estudio radica en que los bomberos desempeñan una labor vital en la protección de vidas y bienes, y la efectividad de su desempeño depende en gran medida de su capacidad para gestionar, compartir y aplicar conocimientos especializados de manera eficiente.

El estudio busca analizar cómo se está gestionando el conocimiento dentro de esta institución y cómo esta gestión influye en el desempeño laboral de sus integrantes. La gestión del conocimiento incluye procesos como la captura, distribución y aplicación de información crítica, que puede incluir desde protocolos de emergencias hasta habilidades técnicas y tácticas especializadas. Sin embargo, en muchas instituciones, la falta de un sistema estructurado para gestionar este recurso intangible puede resultar en fallos operacionales y disminuir la eficacia en la respuesta ante emergencias.

Por ello, es necesario implementar mecanismos y estrategias que permitan a los bomberos compartir sus experiencias y conocimientos de manera estructurada y continua, para que todos los integrantes del cuerpo puedan beneficiarse del aprendizaje colectivo. Actualmente, el conocimiento sobre el tema indica que una adecuada gestión del conocimiento impacta positivamente en el desempeño de los equipos de trabajo, ya que facilita la actualización constante de habilidades y la mejora continua de los procesos operativos (Burga, 2022)

La idea de trabajo central de esta investigación es explorar cómo los sistemas de gestión del conocimiento pueden ser implementados y optimizados dentro del

Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, con el fin de mejorar su desempeño en situaciones críticas (Burga, 2022).

La administración del conocimiento se define como un procedimiento a través del cual los datos son procesados y transformados en información que se difunde entre los integrantes de la organización. Este procedimiento debería ser distinguido por su creatividad e innovación, con el objetivo de captar la atención de los colaboradores y potenciar su entendimiento de la información que la entidad aspira a difundir. Este elemento tiene un impacto considerable en el rendimiento laboral, dado que una gestión eficiente, almacenamiento y transferencia de información facilita la preparación, formación y fortalecimiento de las competencias de los empleados. Esto contribuye a la eficiencia en sus tareas cotidianas y, por ende, tiene un impacto positivo en los resultados organizacionales (Sanz, 2021)

La GC tiene sus orígenes en décadas anteriores, cuando se centraba en la recopilación de conocimiento a través de la gestión documental. Este proceso consistía en registrar información y contenidos en documentos con el objetivo de beneficiar a la organización, aunque implicaba elevados costos en términos de tiempo y recursos. No obstante, sentó las bases para su desarrollo a mayor escala. Con el tiempo, las empresas comprendieron que no era suficiente simplemente documentar el conocimiento, sino que también era esencial difundirlo entre todos los miembros de la organización para que pudiera ser aplicado de manera efectiva en las distintas áreas de trabajo (Gonzales, 2024).

Con la llegada de la era tecnológica, las organizaciones han comenzado a transmitir grandes volúmenes de información de manera digital. Como resultado, los colaboradores se ven abrumados por la cantidad de documentos que deben aprender y memorizar para su formación, lo cual corresponde a lo que se conoce como conocimiento explícito. Por otro lado, el conocimiento tácito, que incluye aspectos como la creatividad, el "know-how" y las experiencias, ha sido relegado, lo que genera una brecha en la gestión del conocimiento. El empleo adecuado de ambos tipos de conocimiento, tanto tácito como explícito, permitirá a las organizaciones adoptar enfoques más didácticos en la capacitación de su personal, reduciendo la monotonía y aumentando la atención de los colaboradores, facilitando así una mejor comprensión de la información transmitida.

Esta situación se agrava por la falta de un sistema estructurado de gestión del conocimiento que permita integrar las experiencias individuales y colectivas en los procesos operativos y administrativos. Además, la escasa investigación y desarrollo de políticas en torno a este tema en el ámbito nacional limita las oportunidades para mejorar el desempeño organizacional y optimizar los recursos disponibles. La inexistencia de una cultura de gestión del conocimiento conduce a errores recurrentes, pérdida de eficiencia y dificultades en la innovación de prácticas que podrían mejorar la calidad de los servicios ofrecidos (Sierra, 2007).

En el contexto internacional en el artículo científico de (Pullas, 2020) sobre gestión del conocimiento y su relación en el desempeño laboral, se da a saber que, a través del estudio, se evidencia que una adecuada gestión del conocimiento no solo mejora la eficiencia de los docentes, sino que también contribuye al logro de los objetivos institucionales. La investigación sugiere que la gestión del conocimiento, cuando se aplica correctamente, fortalece las competencias, el desempeño y el compromiso de los docentes, lo que se traduce en un mejor desempeño laboral y, por ende, en una mejora en la calidad educativa. Las autores sugieren que se deben implementar programas formales de gestión del conocimiento que faciliten la transferencia de saberes entre los docentes, incorporar plataformas tecnológicas que permitan almacenar y compartir experiencias y metodologías didácticas, favoreciendo una cultura de conocimiento colaborativo, desarrollar espacios físicos y virtuales para el intercambio de conocimiento, fomentando la innovación y la mejora continua en las prácticas educativas y evaluar periódicamente el impacto de estas estrategias en el desempeño docente y en los resultados educativos, ajustando los programas según las necesidades detectadas.

En el contexto nacional, es relevante mencionar el estudio realizado por (Arana Guzman, 2022) acerca de la GC y su impacto en el desempeño laboral. Este estudio resalta la necesidad de establecer una conexión sólida entre la gestión del conocimiento y el rendimiento laboral en instituciones públicas de gran relevancia, como es el caso del Poder Judicial. La investigación detallada resalta de manera contundente cómo una adecuada y eficiente gestión del conocimiento puede tener un impacto sumamente positivo en el desempeño y la labor del personal jurisdiccional, lo cual repercute de forma directa en la calidad y eficacia del servicio

prestado a la ciudadanía, logrando así una optimización tanto en los tiempos empleados como en los recursos utilizados en la toma de decisiones y en la resolución de casos (Pullas, 2020)

El Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador, desempeña una función crucial en la atención de emergencias y la protección de la ciudadanía. Sin embargo, enfrenta desafíos relacionados con la adecuada gestión del conocimiento dentro de la institución, lo que impacta negativamente en su desempeño laboral. A pesar de la experiencia acumulada y el conocimiento técnico de los bomberos, no existen mecanismos formales para capturar, compartir y aplicar estos saberes de manera efectiva. Como resultado, se observan dificultades en la transmisión de conocimientos entre generaciones, lo que afecta la preparación y capacidad de respuesta ante emergencias.

Dado el contexto competitivo y las exigencias del entorno actual, es imperativo que el Cuerpo de Bomberos implemente estrategias que no solo mejoren su capacidad operativa, sino que también contribuyan a desarrollar una ventaja competitiva mediante la adecuada gestión de su capital intelectual. Este problema no solo pone en riesgo la eficiencia de la organización, sino que también compromete la seguridad y bienestar de la comunidad a la que sirve. Razón a ello se realiza la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la relación que existe entre gestión del conocimiento y desempeño laboral de los integrantes del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador, 2024? En cuanto a los problemas específicos fueron planteados: ¿Cuál es la relación que existe entre adquisición del conocimiento y desempeño laboral de los integrantes del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador, 2024? Además ¿Cuál es la relación que existe entre representación del conocimiento y desempeño laboral de los integrantes del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador, 2024? Por último ¿Cuál es la relación que existe entre almacenamiento del conocimiento y desempeño laboral de los integrantes del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador, 2024?

Entre las aportaciones de esta investigación destaca que teóricamente, esta investigación contribuirá a la comprensión del vínculo entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral, explorando cómo la transferencia y el uso

efectivo de conocimiento impactan en el desempeño en un entorno donde la precisión y la velocidad pueden salvar vidas. Además, se justifica de manera práctica porque permitirá identificar cómo la gestión del conocimiento puede ser implementada y optimizada dentro del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa para mejorar el desempeño laboral de sus integrantes. Esta investigación proporcionará herramientas concretas para mejorar el flujo de información y experiencia entre bomberos de diferentes rangos, optimizando procesos de capacitación, respuesta a emergencias y planificación de recursos. Además, aportará datos útiles para diseñar estrategias de formación continua y sistemas de comunicación internos que fortalezcan el desempeño de los bomberos en su labor diaria.

De manera metodológica dado que se utiliza un enfoque cuantitativo, ofreciendo un análisis riguroso sobre la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral. A través de cuestionarios validados y entrevistas semiestructuradas, se podrá medir de forma precisa el impacto de los sistemas de conocimiento en el desempeño laboral de los bomberos. Este enfoque permitirá obtener datos estadísticos, también una comprensión profunda de las prácticas actuales, necesidades y desafíos en la gestión del conocimiento dentro de la institución. Mientras que la justificación social de esta investigación radica en su impacto directo sobre la comunidad de Santa Rosa, Ecuador. Un mejor desempeño laboral del Cuerpo de Bomberos se traduce en una respuesta más rápida y eficiente ante incendios, desastres naturales y emergencias cotidianas, lo que mejora la seguridad y bienestar de los ciudadanos. La implementación de una gestión del conocimiento efectiva contribuirá a reducir errores en situaciones críticas, aumentar la eficiencia en el uso de recursos y, en última instancia, salvar más vidas. La comunidad se beneficiará de bomberos mejor preparados y más coordinados, lo que elevará los estándares de seguridad pública.

Así mismo brinda una perspectiva económica, la gestión del conocimiento puede mejorar significativamente el uso de los recursos del Cuerpo de Bomberos, optimizando el tiempo de respuesta y la efectividad de las intervenciones. Un mejor desempeño laboral reduce costos asociados a la ineficiencia operativa, como el desgaste prematuro de equipos, la necesidad de repeticiones de intervenciones

mal realizadas y los errores en la toma de decisiones. Asimismo, la formación continua basada en una gestión efectiva del conocimiento puede minimizar la necesidad de costosas capacitaciones externas, ya que se fomenta el aprendizaje interno. Por lo tanto, esta investigación contribuirá a un uso más eficiente de los recursos públicos destinados a los bomberos, generando un impacto positivo en la economía local y municipal.

Para el adecuado cumplimiento de los objetivos trazados, se han planteado metas específicas que buscan profundizar en la relación existente entre la gestión efectiva del conocimiento y el rendimiento laboral de los valiosos integrantes del destacado cuerpo de bomberos municipal de la hermosa localidad de Santa Rosa, ubicada en el encantador país de Ecuador, en el año 2024. Entre los objetivos específicos planteados se encuentran: comprender de manera detallada la influencia de la adquisición activa de conocimiento en el desempeño laboral de los dedicados integrantes del cuerpo de bomberos municipal de Santa Rosa, Ecuador, en el año 2024; explicar de forma minuciosa la relación entre la representación fiel del conocimiento y el rendimiento laboral de los comprometidos miembros del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador, en el año 2024; y determinar con precisión la influencia del adecuado almacenamiento del conocimiento en el desempeño laboral de los entregados integrantes del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador, en el año 2024.

En este sentido, la presente investigación busca determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral de los integrantes del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador, en el año 2024, identificando de qué manera las distintas dimensiones de este proceso influyen en la capacidad de respuesta institucional. Para ello, se plantean los siguientes problemas específicos:

1. ¿Cuál es la relación que existe entre la adquisición del conocimiento y el desempeño laboral de los integrantes del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre la representación del conocimiento y el desempeño laboral de los integrantes del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador?

3. ¿Cuál es la relación que existe entre el almacenamiento del conocimiento y el desempeño laboral de los integrantes del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador?

La investigación tiene un aporte teórico al profundizar en la relación entre la transferencia y uso efectivo del conocimiento y el desempeño en contextos donde la precisión y la velocidad de respuesta son determinantes. En el plano práctico, proporcionará herramientas y estrategias para optimizar el flujo de información y experiencia entre bomberos, mejorando los procesos de capacitación, respuesta a emergencias y planificación de recursos. En el ámbito social, el fortalecimiento del desempeño laboral se traducirá en una atención más rápida y efectiva ante incendios, desastres naturales y emergencias cotidianas, incrementando la seguridad y bienestar de la población. Finalmente, desde la perspectiva económica, la gestión eficiente del conocimiento permitirá optimizar el uso de los recursos públicos asignados, reduciendo costos asociados a ineficiencias operativas y favoreciendo la sostenibilidad institucional.

En consecuencia, este estudio no solo busca diagnosticar la situación actual, sino también generar un marco de acción que posibilite al Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa avanzar hacia un modelo de gestión pública moderna, eficiente y centrada en el capital intelectual como motor de mejora continua y ventaja competitiva en la prestación del servicio.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Bases teórico - científicas

2.1.1. Gestión del conocimiento (GC)

Según Nonaka y Hernandez (1995) La gestión del conocimiento, entendida como el conjunto de prácticas y estrategias orientadas a identificar, capturar, organizar, almacenar y compartir de manera sistemática el conocimiento tácito y explícito presente en una organización, tiene como objetivo principal potenciar su capacidad de innovación, adaptación y competitividad en un entorno empresarial cada vez más dinámico y cambiante. Este concepto se fundamenta en teorías de renombre como la de recursos y capacidades, la cual postula que el conocimiento es un recurso estratégico fundamental para la elaboración de estrategias organizacionales eficaces y sostenibles en el tiempo.

Paredes et al. (2022) sugiere que la gestión efectiva del conocimiento proporciona soluciones sumamente beneficiosas al enfocarse en la manera en que el conocimiento influye en el desarrollo del valor, mediante la interacción de los sistemas, el progreso tecnológico y la modernización de la infraestructura.

Para Villasana et al. (2021) La GC se define como la función estratégica que planifica, coordina y controla de manera eficiente los diversos flujos de conocimientos que se generan y circulan en el seno de la organización, en estrecha vinculación con sus operaciones y su entorno, con el propósito fundamental de fomentar y fortalecer las competencias clave que la distinguen y le otorgan ventajas competitivas sostenibles.

Hernandez (2016) GC se caracteriza como una disciplina que las organizaciones emplean para la integración y desarrollo de sistemas, tecnologías emergentes, operaciones comerciales y recursos humanos, en función de sus propios intereses. Este autor también indica que es incorrecto postular que la administración del

conocimiento se circunscribe exclusivamente al capital humano; la adopción de esta perspectiva obstaculiza la utilización y la promoción del conocimiento dentro de las organizaciones.

Importancia de la Gestión del conocimiento.

La gestión del conocimiento es esencial en las organizaciones, ya que humaniza la empresa al trascender la visión de una entidad meramente productiva. Hernandez (2016) sostiene que la empresa es una entidad viva compuesta por personas en constante desarrollo. Cuando un individuo adquiere conocimiento y lo comparte con los demás, se facilita la realización de diversas actividades empresariales, impactando positivamente en todos los niveles de la organización.

Según Del Moral et al. (2016) desde tiempos ancestrales, el progreso de la humanidad ha estado intrínsecamente vinculado al desarrollo del conocimiento y a la habilidad no solo de generarlo, sino también de conservarlo y difundirlo. Estas dos últimas actividades son esenciales para facilitar el crecimiento continuo del saber humano.

Para Reina y Pedraza (2018) señalan, la gestión del conocimiento es un enfoque orientado a identificar y aplicar las mejores prácticas y procesos que pueden ser fuente de ventajas competitivas sostenibles. Esto permite que los empleados accedan a la información necesaria en el momento oportuno, incrementando la eficiencia operativa.

Desde el punto de vista de Rocha y Colin (2013) argumentan que la gestión del conocimiento implica la confianza y cooperación de las personas en la organización, promoviendo un ambiente que facilita el aprendizaje organizacional mediante la conversión del conocimiento tácito en explícito.

Para Fresno (2018) a gestión del conocimiento influye significativamente en las operaciones diarias de una empresa, abarcando áreas como ventas, distribución, marketing, servicios, recursos humanos y planificación corporativa. Esta gestión es esencial porque:

Crea una identidad empresarial: Fortalece la cultura organizacional y define la esencia de la empresa; Genera ventaja competitiva: Proporciona diferenciación en

el mercado al aprovechar el conocimiento interno; Promueve la sostenibilidad a largo plazo: Facilita la adaptación y resiliencia ante cambios del entorno; Informa la toma de decisiones: Ofrece información precisa y relevante para decisiones estratégicas; Optimiza tiempos: Mejora la eficiencia operativa al reducir redundancias y agilizar procesos; Incrementa la eficiencia en tareas empresariales: Asegura que las actividades se realicen de manera efectiva y con calidad; Impacta positivamente en las actividades corporativas: Mejora el desempeño general de la organización; Afecta las decisiones organizacionales: Influye en la formulación de estrategias y políticas internas.

La administración del conocimiento es crucial para fomentar una estructura corporativa innovadora y eficaz. Cuando se facilita la circulación y transmisión del conocimiento dentro de la organización, se observa una tendencia hacia su expansión. Las competencias y el conocimiento valioso se difunden con celeridad entre los trabajadores, lo que potencia la probabilidad de generar nuevo conocimiento, optimizar procesos y descubrir nuevas oportunidades comerciales.

Características de la gestión del conocimiento.

Históricamente, las empresas concentraban la información y el conocimiento en los niveles superiores de su estructura jerárquica, limitando a los empleados de menor rango a conocimientos específicos. Sin embargo, Hernandez (2016) señala que, en la gestión del conocimiento, las organizaciones distribuyen el saber hasta los niveles más bajos de la pirámide organizacional, facilitando así el acceso. Esta práctica empodera al trabajador y valora su intelecto, contribuyendo a la creación de activos intangibles dentro de la empresa.

Para Valhondo (2015) aborda las características fundamentales de la gestión del conocimiento en el ámbito empresarial. Destaca que la gestión del conocimiento debe considerarse desde una perspectiva integradora, abarcando no solo a las personas, sino también a los procesos y las tecnologías que conforman la organización. Esta visión holística es esencial para crear un entorno propicio para la innovación continua, de igual manera, analiza la naturaleza de los datos y su transformación en información y conocimiento, enfatizando la importancia del contexto en este proceso. Distingue entre conocimiento tácito y explícito,

explorando cómo interactúan y los mecanismos que favorecen su crecimiento. Además, propone que los procesos de conocimiento no son lineales, sino que definen un flujo recurrente que conduce a la innovación.

Fresno (2018) señala, la gestión del conocimiento se caracteriza por ser ordenada y estructurada, destacando su naturaleza en constante evolución. Esta gestión contribuye a la creación y liberación del capital intelectual, lo que, a su vez, genera valor para la organización. Las principales características de la gestión del conocimiento son las siguientes: Su alcance incluye a todos los empleados, sin importar el cargo que ocupen; Fomenta el desarrollo de las capacidades intelectuales de los colaboradores en beneficio de la organización; Es aplicable a toda la organización en su conjunto; Emplea tecnologías de la información y la comunicación; Facilita el intercambio de conocimiento a través de diversas ubicaciones geográficas; Genera capital intelectual dentro de la empresa; Se lleva a cabo de manera sistemática; Promueve la mejora continua de las actividades organizacionales.

Teorías relacionadas a la gestión del conocimiento.

Teoría de la gestión del conocimiento de Nonaka y Takeuchi.

Según Nonaka y Hirotaka (1995) sostienen que las empresas japonesas han incrementado su competitividad internacional frente a las occidentales al perfeccionar la creación de conocimiento organizacional, lo que les permite mantener una constante innovación. Mientras que las organizaciones occidentales suelen buscar conocimiento externo en tiempos de incertidumbre, las japonesas mantienen un flujo continuo de información con proveedores, distribuidores, clientes e incluso competidores. Este intercambio de conocimiento externo se difunde a lo largo de la organización, facilitando su uso por parte de los desarrolladores de nuevas tecnologías y diseñadores de productos. Esta interacción entre el conocimiento interno y externo es fundamental para el éxito de las empresas japonesas. Además, mientras que las empresas occidentales consideran el conocimiento como fórmulas, reglas generales, palabras y números, las japonesas lo perciben como la punta del iceberg, siendo el conocimiento tácito

la base fundamental. Este tipo de conocimiento es individual, arraigado en acciones y experiencias, y resulta difícil de compartir.

Nonaka y Takeuchi (1995) proponen una estructura organizacional denominada hipertexto o en capas, vinculada estrechamente a la gestión del conocimiento. Esta estructura se compone de tres niveles interrelacionados y flexibles, capaces de adaptarse a los cambios necesarios: la capa central, que representa el sistema de negocio donde se desarrollan las actividades comerciales; la segunda capa, integrada por equipos de proyecto encargados de adquirir conocimiento del sistema de negocio y generar nuevo conocimiento; y la capa base, que funciona como repositorio, en donde se recategorizan y almacenan los conocimientos, incluyendo la visión corporativa que marca la dirección, la cultura organizacional que orienta la mentalidad y las tecnologías que facilitan la clasificación de los conocimientos tácitos.

Dimensiones de la gestión del conocimiento.

Adquisición del conocimiento.

Según Laudon y Laudon (2016) Considera que las organizaciones, al igual que los individuos, adquieren y consolidan experiencia y conocimiento mediante diversos procesos de aprendizaje organizacional.

Según Nonaka y Takeuchi (1995), la generación de conocimiento en una organización se desarrolla a través de cinco etapas interrelacionadas. La primera es la difusión del conocimiento tácito, considerado una fuente inagotable de aprendizaje y difícil de comunicar, que se comparte mediante socialización en equipos autónomos. La segunda es la generación de conceptos, en la que el conocimiento tácito se convierte en explícito por medio de técnicas de razonamiento y el uso de metáforas o analogías. En la tercera etapa, denominada elucidación de los conceptos, la organización valida y justifica las ideas generadas a través de juicios, valores o fundamentos empíricos. La cuarta etapa corresponde a la elaboración de un arquetipo, en la que los conceptos se materializan en prototipos, modelos o sistemas. Finalmente, la quinta etapa consiste en ampliar la comprensión, lo que implica la difusión del conocimiento a nivel intraorganizacional

e interorganizacional, fomentando así un nuevo ciclo de generación de conocimiento.

Por otra parte, Del Moral et al. (2016) la adquisición del conocimiento implica "extraer los conocimientos correctos, obtener la cantidad y el tipo adecuado en el momento apropiado". Por lo tanto, el ingeniero del conocimiento debe determinar en cada momento la información necesaria, su profundidad, el tema específico y la técnica a emplear para su obtención; la planificación y el control son fundamentales para este proceso.

El-Chaarani y El-Abiad (2021) La adquisición de conocimiento se define como la acumulación de diversos tipos de saberes provenientes de múltiples fuentes, con el objetivo de cerrar las brechas de conocimiento y fortalecer la estrategia organizacional, mejorando así el desempeño de la empresa. Este proceso implica la captura y recopilación de conocimientos tanto internos como externos, facilitando la interacción entre empleados, proveedores y clientes para reducir las disparidades de conocimiento dentro de la organización. La adquisición de conocimiento potencia las competencias organizacionales necesarias para mejorar la resolución de problemas y los procesos de toma de decisiones, optimizando las operaciones comerciales para alcanzar el rendimiento deseado. El conocimiento es un recurso valioso para las organizaciones y, sin embargo, su adquisición es uno de los problemas más significativos que los gerentes deben enfrentar en un entorno dinámico.

Representación del conocimiento.

El-Chaarani y El-Abiad (2021) mencionan que la representación del conocimiento de conocimientos se define como la transferencia y el intercambio de competencias entre individuos, grupos u organizaciones. Como resultado, las capacidades organizacionales pueden mejorar, y procesos esenciales como la resolución de problemas, la toma de decisiones, la singularidad, el liderazgo, la eficiencia y la innovación pueden incrementarse. Este intercambio implica tanto la provisión como la demanda de conocimientos. Actualmente, el conocimiento se ha convertido en una fuente de ventaja competitiva cuando se comparte entre los empleados, siendo

un elemento clave de la gestión y desempeñando un papel fundamental en el aprendizaje y el desarrollo, al recopilar información y experiencias.

Del Moral et al. (2016) La representación del conocimiento implica el uso de herramientas que facilitan la identificación de fuentes de información, así como métodos y formatos para recopilar y comunicar dónde se encuentra el conocimiento y, típicamente, dónde existen carencias de este dentro de una organización.

Los resultados obtenidos confirman la hipótesis de investigación, evidenciando que la gestión del conocimiento se relaciona de manera positiva y significativa con el desempeño laboral de los integrantes del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador, 2024. El coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0,585$; $p = 0,000$) demuestra que una adecuada adquisición, representación y, especialmente, el almacenamiento del conocimiento, optimizan la eficiencia, preparación y capacidad de respuesta del personal. Estos hallazgos validan el planteamiento inicial y resaltan la necesidad de fortalecer institucionalmente la gestión del conocimiento como herramienta clave para mejorar el rendimiento operativo y la calidad del servicio a la comunidad.

Almacenamiento del conocimiento.

Nonaka y Takeuchi (1995) abordan el concepto de memoria institucional, destacando que los conocimientos adquiridos a través de esfuerzos significativos deben depender de mecanismos institucionales y no de individuos. Esto se debe a que, si el conocimiento se encuentra vinculado únicamente a las personas, existe el riesgo de su pérdida cuando los empleados cambian de trabajo. Los mecanismos institucionales, en este contexto, se refieren a la creación de sistemas organizacionales que proporcionen apoyo y asistencia a largo plazo, garantizando la continuidad y conservación del conocimiento dentro de la institución.

2.1.2. Desempeño laboral (DL)

Según Chiavenato (2015) el desempeño laboral constituye una actividad administrativa orientada a evaluar de manera continua los comportamientos de los empleados. A partir de esta definición, se puede inferir que el desempeño laboral se manifiesta a través de las conductas y acciones de los colaboradores en relación

con sus responsabilidades organizacionales. Para comprender adecuadamente la situación laboral en las empresas, es fundamental someter el desempeño a evaluaciones periódicas y sistemáticas.

Robbins y Judge (2015) sostienen que el desempeño representa el resultado de todas las actividades realizadas por las personas con un enfoque en la eficiencia y eficacia. En el contexto laboral, el desempeño se refiere al ejercicio de las actividades organizacionales con responsabilidad, dado que cada acción tiene un impacto directo en la empresa. Asimismo, los autores destacan que el desempeño laboral se fundamenta como un principio esencial en la psicología del trabajador, ya que el establecimiento de metas contribuye a incrementar su motivación, promover comportamientos positivos y estimular el esfuerzo de los colaboradores para alcanzar los objetivos planteados.

Mohammad (2020) aborda el desempeño organizacional desde las perspectivas financiera, operativa y de calidad del producto. Para sustentar su análisis, el autor empleó técnicas estadísticas avanzadas, como el análisis factorial confirmatorio (AFC) y el modelado de ecuaciones estructurales (SEM). La recolección de datos se realizó mediante un cuestionario basado en una escala Likert. Los hallazgos obtenidos fueron prometedores, confirmando la significancia de las relaciones planteadas y su correspondencia con el constructo teórico propuesto.

Según los autores, el desempeño laboral se define como el nivel de rendimiento que los colaboradores demuestran en el cumplimiento de sus funciones dentro de una organización. Este puede manifestarse como un alto rendimiento, caracterizado por un esfuerzo significativo que contribuye a un desempeño laboral destacado, favoreciendo la productividad y competitividad de la empresa. Por el contrario, un bajo rendimiento genera resultados opuestos, al punto de comprometer la productividad y la capacidad competitiva de la organización.

Características del desempeño laboral.

Robbins y Judge (2015) señalan que los gerentes enfrentan desafíos al momento de realizar evaluaciones críticas del desempeño laboral de sus empleados, especialmente en el caso de colaboradores con bajo rendimiento. Para abordar esta situación, los gerentes recurren a métodos de evaluación del desempeño, con

el fin de identificar las áreas que requieren atención para promover mejoras. Además, los autores destacan que el desempeño laboral está influenciado tanto por factores internos como externos de la organización, los cuales pueden impactar significativamente en los resultados obtenidos.

Por otra parte, Chiavenato (2015) las características del desempeño laboral se reflejan en informes específicos elaborados por los supervisores en relación con las actividades desempeñadas por los empleados. Entre las principales características del desempeño laboral se destacan las siguientes; La evaluación del desempeño laboral de manera constructiva representa un desafío considerable; Constituye un componente esencial de la cultura organizacional; Se documenta formalmente, formando parte de la base de datos de la empresa; Es elaborado directamente por el supervisor inmediato de cada colaborador; Se apoya en la aplicación de métodos específicos de evaluación del desempeño; Está influenciado tanto por factores internos como externos de la organización.

Para Migdadi (2020) El desempeño organizacional engloba una serie de características esenciales que evidencian la efectividad y el éxito de una empresa en alcanzar sus objetivos. Estas características comprenden tanto elementos cuantitativos como cualitativos que facilitan la evaluación global de su rendimiento. En primer lugar, el desempeño organizacional se distingue por su enfoque multidimensional, lo que trasciende los indicadores financieros convencionales. Desde esta perspectiva integral, se consideran factores como la rentabilidad, los resultados financieros, el crecimiento en las ventas, la eficiencia operativa y la productividad, entre otros aspectos cuantitativos que reflejan el éxito económico de la organización. Asimismo, incorpora elementos cualitativos clave, tales como la calidad de los productos o servicios, la satisfacción del cliente, la percepción de la marca y la cultura organizacional. Estos aspectos cualitativos son cruciales para entender la reputación de la empresa en el mercado, así como su capacidad para generar valor y responder a las expectativas de sus grupos de interés. Otro aspecto relevante del desempeño organizacional es su capacidad para representar el impacto de las decisiones estratégicas y operativas en el cumplimiento de los objetivos empresariales. Esto significa que no solo evalúa la situación actual de la empresa, sino también su capacidad para adaptarse, innovar y mejorar

continuamente en el tiempo. Finalmente, el desempeño laboral se caracteriza por su medición mediante una variedad de indicadores y herramientas. Estos abarcan desde métricas financieras, como el retorno sobre la inversión (ROI) y el flujo de caja, hasta evaluaciones de la calidad del producto, la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. Esta diversidad de enfoques permite realizar una evaluación integral y detallada del rendimiento de la organización.

Importancia del desempeño laboral.

Según Dessler y Varela (2015) afirman que las organizaciones orientan a sus empleados hacia el cumplimiento de los objetivos empresariales mediante la ejecución de actividades laborales previamente definidas. Este enfoque busca desarrollar las habilidades y capacidades de los colaboradores, evaluando continuamente su desempeño en relación con las metas establecidas. Al alcanzar estos objetivos, se recompensan tanto las necesidades de la organización como las aspiraciones de crecimiento personal y profesional de los empleados. La evaluación del desempeño de los colaboradores es un componente fundamental, ya que permite identificar las causas de un bajo rendimiento y, de igual manera, reconocer los factores que contribuyen a un desempeño sobresaliente. Este análisis facilita la identificación de áreas de mejora y la implementación de estrategias dirigidas a incrementar la eficacia y eficiencia del personal.

La evaluación del desempeño laboral es una práctica común en las organizaciones, utilizada para medir y potenciar el capital humano. Según Chiavenato (2015), este proceso permite identificar problemas relacionados con la supervisión y la integración del empleado, además de evaluar y estimular las cualidades individuales. Asimismo, a través de la evaluación del desempeño, se pueden desarrollar políticas de recursos humanos que permitan a la empresa abordar diversos problemas identificados.

El desempeño laboral es un indicador clave del trato que reciben los colaboradores dentro de una organización. Un entorno en el que los empleados se sienten valorados y reconocidos como parte integral de los logros empresariales influye positivamente en su rendimiento. La evaluación del desempeño laboral es esencial, ya que permite: Desarrollar nuevas políticas de recursos humanos adaptadas a las

necesidades de la organización; Identificar oportunidades de mejora dentro de la empresa; Medir las competencias de los colaboradores; Detectar áreas de mejora en el personal; Evaluar la eficacia organizacional; Percibir el trato que reciben los empleados en el entorno laboral. (Robbins & Judge, 2015)

Trabajo en equipo.

Las empresas emplean el trabajo en equipo como estrategia para alcanzar sus objetivos, ya que esta práctica permite la integración de esfuerzos y talentos. Los factores que determinan el desempeño de un equipo incluyen:

Condiciones externas: La disponibilidad de recursos, las normativas, los equipos modernos y las tecnologías son factores que facilitan la ejecución de tareas, mejorando la rapidez y reduciendo el tiempo necesario para completar las labores asignadas.

Recursos de los miembros del equipo: Las competencias, conocimientos, habilidades, capacidades y talentos individuales de los miembros son determinantes en el desempeño y el potencial de cada integrante dentro del equipo.

Estructura grupal: Es fundamental establecer normas, definir los roles de los integrantes y determinar el tamaño adecuado del equipo, creando una estructura interna que favorezca la organización del trabajo en equipo. Además, se debe considerar el grado de cohesión entre los miembros, ya que la falta de aceptación mutua dificulta la colaboración efectiva.

Procesos grupales: La toma de decisiones en equipo suele ser más razonable que aquellas tomadas por un individuo, debido al pensamiento colectivo y la integración de diversas ideas, lo que favorece la responsabilidad compartida. Asimismo, el manejo adecuado de los conflictos es esencial, ya que la capacidad del equipo para resolver desacuerdos y diferencias es clave para mantener la armonía y la productividad (Robbins y Judge, 2015).

Capacitación.

La capacitación constituye una tarea esencial dentro de la gestión administrativa, responsabilidad que recae principalmente en el departamento de recursos humanos. Las empresas destinan inversiones significativas a la formación de sus

colaboradores con el objetivo de desarrollar o reforzar habilidades y capacidades que optimicen su rendimiento y faciliten el cumplimiento de las tareas organizacionales. Las capacitaciones buscan mejorar competencias como la comunicación, ventas, supervisión, el uso de programas informáticos, y el servicio al cliente, además de ampliar los conocimientos generales de los empleados. Las modalidades tradicionales de capacitación, como documentos, manuales y videos, son comúnmente empleadas por diversas organizaciones. Sin embargo, son pocas las empresas que, en los últimos años, han adoptado o creado métodos innovadores para la formación de su personal. Estas innovaciones suelen ser más atractivas, captando mejor la atención de los colaboradores y promoviendo un aprendizaje más efectivo, que posteriormente se traduce en la adquisición de nuevos conocimientos (Robbins y Judge, 2015).

Retroalimentación.

La retroalimentación constituye un mecanismo fundamental para proporcionar información directa sobre el desempeño en las actividades requeridas. Para los gerentes o supervisores, esta información permite evaluar la efectividad de sus esfuerzos dentro de la empresa, lo que posibilita la reorientación, modificación, mejora y formulación de nuevos planes de acción. Asimismo, la retroalimentación que los jefes reciben respecto a las actitudes de sus empleados ofrece una visión sobre las condiciones laborales, además de alertar sobre posibles problemas en el entorno de trabajo, permitiéndoles tomar medidas preventivas. Desde otra perspectiva, la retroalimentación dirigida a los colaboradores orienta y motiva su comportamiento, ya que los empleados buscan conocer el desempeño de su trabajo para poder evaluar y ajustar sus acciones de manera autónoma. Para que la retroalimentación sea efectiva y positiva, es indispensable que exista una comunicación clara y adecuada. Este proceso comienza cuando el emisor transmite un mensaje codificado al receptor a través de un canal determinado. El receptor interpreta el mensaje y la comunicación culmina cuando este transfiere el significado recibido. Sin embargo, durante este proceso, pueden surgir interferencias conocidas como "ruido", que alteran la transmisión del mensaje, tales como la falta de atención, la escritura ilegible o problemas de conexión en videollamadas, entre otros. En consecuencia, para garantizar una retroalimentación positiva, es necesario eliminar dicho ruido, ya sea aclarando dudas o realizando

preguntas para asegurar una correcta comprensión del mensaje (Robbins y Judge, 2015).

2.1.3. Definición de términos básicos

Gestión del conocimiento

Es un proceso sistemático mediante el cual las organizaciones identifican, capturan, almacenan, comparten y utilizan el conocimiento para mejorar su eficacia, innovación y ventaja competitiva. Implica tanto la gestión del conocimiento explícito como del tácito para facilitar la toma de decisiones y el aprendizaje organizacional (Davenport & Prusak, 1998).

Desempeño laboral

Se refiere al grado en que un empleado cumple con las tareas y responsabilidades asignadas dentro de una organización, reflejando su eficiencia, calidad y efectividad en el trabajo. Es un indicador clave para evaluar la contribución individual al logro de objetivos organizacionales (Aguinis, 2013).

Cuerpo de Bomberos

Es una institución dedicada a la prevención, control y extinción de incendios, así como a la atención de emergencias y rescates, con la finalidad de proteger vidas, bienes y el medio ambiente (Instituto Nacional de Defensa Civil, 2021).

Indicadores de desempeño

Son métricas o criterios utilizados para evaluar la eficiencia y eficacia con la que un empleado realiza sus funciones, incluyendo aspectos cualitativos y cuantitativos que reflejan su contribución a los objetivos organizacionales (Kaplan & Norton, 1996).

Capacitación laboral

Es el proceso mediante el cual se desarrollan y fortalecen las habilidades, conocimientos y competencias de los trabajadores para mejorar su desempeño y adaptarse a las necesidades organizacionales (Noe, 2017).

2.2. Antecedentes

Internacionales.

Peña (2024) en su investigación sobre la administración del conocimiento llevada a cabo en la ciudad de Milagro, Ecuador. El propósito principal fue establecer la percepción acerca de la administración del conocimiento y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. Se emplearon metodologías cuantitativas, cualitativas, correlacional, descriptiva, transversal y de diseño no experimental. Se recurrió a Veliz Moreno como fundamento teórico para la gestión del conocimiento, quien evalúa la gestión del conocimiento a través de tres dimensiones, las cuales son las siguientes: La generación del conocimiento, la transmisión y el almacenamiento de dicho conocimiento; la aplicación y aplicación del conocimiento, en relación con el rendimiento laboral, recurre al mismo autor, pero evalúa la variable mediante cinco dimensiones: Flexibilidad y compromiso institucional, transparencia, planificación y administración, colaboración grupal y competencias técnicas. El instrumento de recolección de datos empleado fue el cuestionario, junto con la técnica de entrevista, aplicada a una muestra de 24 empleados. La autora concluye que, el grupo etario predominante entre los colaboradores se sitúa entre los 31 y 40 años, constituyendo el 45.8% de la muestra analizada, con una prevalencia más alta de mujeres en comparación con los hombres. Se realizó un análisis descriptivo de los datos recabados, el cual reveló resultados reducidos en el promedio de respuestas vinculadas al rendimiento, los éxitos logrados y la adhesión a las planificaciones establecidas. No obstante, se identificaron valores significativos en relación con la habilidad de los colaboradores para crear nuevos procesos fundamentados en el conocimiento compartido, forjar alianzas y redes externas con otras entidades que fomentan el conocimiento, y adoptar los valores institucionales. Además, se enfatizó su habilidad para cumplir con sus obligaciones y buscar soluciones eficaces conforme a los protocolos establecidos por la organización.

Martínez (2021), en su estudio sobre la administración del conocimiento llevado a cabo en la ciudad de Alicante, España. El propósito primordial fue establecer cómo la administración del conocimiento y las prácticas de gestión de recursos humanos

influyen en el comportamiento innovador en las entidades hoteleras. La investigación en cuestión adoptó una metodología cuantitativo-cualitativa, correlacional, descriptiva y adoptó un diseño no experimental. Alavi y Leidner se emplearon como fundamentos teóricos para la variable gestión del conocimiento. Se empleó el cuestionario como herramienta de recolección de datos, aplicado a un total de 166 establecimientos hoteleros. La autora llega a la conclusión de que la adquisición de conocimientos constituye un elemento esencial en la administración del conocimiento, dado que posibilita a las organizaciones la creación de programas de formación para la capacitación de sus empleados y simplifica los procesos de interpretación y entendimiento de la información. Además, enfatiza la relevancia de la transferencia de conocimientos como un factor crucial en la administración, lo que implica que las entidades deben impulsar iniciativas que promuevan el intercambio de conocimientos entre los empleados. Respecto a la aplicación del saber, esta se percibe como esencial dado que abarca tanto los mecanismos de almacenamiento del conocimiento como su aplicación práctica en el contexto contemporáneo.

La investigación subraya que el conocimiento constituye un recurso valioso, cuya administración es esencial para su evolución, implementación y conservación dentro de la organización, lo que contribuye a la generación de ventajas competitivas y fomenta un comportamiento innovador. Adicionalmente, subraya la importancia de que el departamento de recursos humanos identifique, fomente y retribuya a los empleados que demuestran compromiso con la organización, dado que esta estrategia contribuye a la prevención de la desmotivación y la rotación de personal, factores que pueden inducir la pérdida de conocimiento tácito. Este tipo de saber, fundamentado en la experiencia laboral de los trabajadores, es esencial para la memoria organizacional, y su pérdida puede tener un impacto adverso en la organización (Martínez, 2021).

Arzate (2019), en su estudio sobre gestión del conocimiento llevado a cabo en la ciudad de Querétaro, México. El propósito principal fue evaluar el efecto de la administración del conocimiento en la eficiencia de proyectos en la corporación Robuspack, en respuesta a la implementación de una metodología estandarizada para la gestión de proyectos. La investigación en cuestión adoptó un enfoque

cuantitativo-cualitativo, descriptivo, correlacional y práctico, implementando un diseño no experimental. Se utilizó la entrevista y el cuestionario como métodos de recolección de datos, aplicados a un total de 25 individuos responsables. El autor llega a la conclusión de que, se pueden identificar claramente las implicaciones entre la administración del conocimiento y la eficiencia en proyectos, evidenciado por un incremento en la eficiencia global, así como en la gestión del presupuesto y la duración de los proyectos. No obstante, se mantienen áreas susceptibles de mejora dentro de la entidad, como la falta de interés y respaldo por parte de la dirección superior para el desarrollo e implementación de metodologías innovadoras, así como la falta de una cultura que fomente el intercambio de conocimientos entre los miembros del equipo. A pesar de que la administración del conocimiento tiene un impacto positivo en la eficacia de los proyectos, particularmente mediante la adopción de metodologías estandarizadas, es esencial considerar ciertos riesgos. Se resaltan la administración del conocimiento y los retos asociados a su expresión explícita, debido al peligro de pérdida o fuga de información esencial. Por consiguiente, resulta imperativo continuar indagando en áreas de investigación vinculadas a la protección del conocimiento en entidades dedicadas al desarrollo de maquinaria. Mediante una evaluación estadística, se corroboró la existencia de una correlación significativa entre la gestión del conocimiento y la eficiencia, lo cual se corrobora mediante una puntuación de Rho de Spearman de 0,630.

Pullas (2020) en su estudio sobre la administración del conocimiento y el rendimiento laboral llevado a cabo en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. El propósito primordial fue establecer la correlación entre las variables de administración del conocimiento y rendimiento laboral. La metodología adoptada en este estudio fue cuantitativa, correlacional, descriptiva y adoptó un diseño no experimental. Se empleó el cuestionario como herramienta de recolección de datos, aplicado a 260 docentes de las instituciones educativas públicas de la zona 8 de Ecuador. Los autores llegan a la conclusión de que la implementación de la gestión del conocimiento en las instituciones educativas se propone como una estrategia organizacional que habilita al personal docente para desarrollar un conjunto de prácticas coherentes y complementarias, en consonancia con el propósito primordial de la entidad educativa. La difusión del saber, tanto en forma tácita como

explícita, contribuye a la consolidación de los conocimientos dentro de la institución. La instauración de la gestión del conocimiento en las instituciones educativas propicia cambios en la perspectiva del cuerpo docente, incide en las directrices institucionales y fomenta la consolidación de una cultura de conocimiento compartido. Adicionalmente, promueve la integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en sus tareas diarias, junto con la adopción de una gestión pedagógica, documental y organizativa. Estos componentes facilitan la configuración de estructuras robustas que respalden la transformación institucional. En consecuencia, se registró un coeficiente de correlación de 0.984, lo que pone de manifiesto una correlación directa significativa entre la administración del conocimiento y las mencionadas modificaciones.

Nacionales

Mogollon (2024), en su estudio acerca de la administración del conocimiento y el rendimiento llevado a cabo en la ciudad de Lima. El propósito principal fue establecer el nivel de correlación entre la generación de conocimiento y el rendimiento organizacional de las farmacias pequeñas y medianas del distrito de San Juan de Lurigancho, en el año 2023. La metodología adoptada para la investigación se basó en un enfoque cuantitativo, correlacional, transversal y descriptivo, adoptando un diseño no experimental. Se empleó la encuesta como método de recolección de datos, aplicada a una muestra de 148 propietarios de pequeñas farmacias. La autora concluye que la administración del conocimiento exhibe una correlación positiva y significativa con el rendimiento organizacional en las pequeñas y medianas empresas farmacéuticas del distrito de San Juan de Lurigancho. Este hallazgo se corroboró mediante el coeficiente de correlación de Spearman Rho ($R_s = 0.538^{**}$) y un nivel de significancia $p < 0.05$. Este descubrimiento corrobora que los procesos de administración del conocimiento, tales como la generación, intercambio, documentación y adquisición, ejercen un impacto positivo en los aspectos operativos, financieros y en la calidad del producto en las organizaciones analizadas.

Gonzales (2023) en su estudio sobre la administración del conocimiento y el rendimiento laboral llevado a cabo en la ciudad de Huancayo. El propósito principal fue examinar la relación entre la administración del conocimiento y el rendimiento

laboral en el departamento de recursos humanos de EsSalud Huancayo durante el año 2020. El método de investigación adoptado fue cuantitativo y aplicado, de naturaleza correlacional y descriptiva, adoptando un diseño no experimental. Se empleó la técnica de encuesta como método de recolección de datos, aplicada a una muestra de 37 individuos pertenecientes al departamento de recursos humanos de EsSalud Huancayo. El autor concluye que la investigación ha establecido una correlación positiva y significativa entre la gestión del conocimiento y el rendimiento laboral en el departamento de Recursos Humanos de EsSalud Huancayo durante el año 2020. La correlación se corroboró mediante un análisis correlacional, resultando en un elevado coeficiente de Spearman ($R_s = 0.769^{**}$), con un nivel de significancia $p < 0.01$. Este descubrimiento enfatiza la relevancia de instaurar estrategias eficaces de administración del conocimiento para optimizar el rendimiento de los colaboradores en el ámbito organizacional.

Burga (2022), en su estudio sobre administración del conocimiento y rendimiento laboral, llevado a cabo en la ciudad de Lima, particularmente en el distrito de Villa María de Triunfo. El propósito principal fue determinar la correlación entre la administración del conocimiento y el rendimiento laboral en los empleados de la empresa Promart en Villa María del Triunfo durante el año 2022. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo y básico, correlacional y descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal. Se empleó la técnica de encuesta como método de recolección de datos, aplicada a una muestra de 96 empleados de la empresa Promart. La autora llega a la conclusión de que se evidencia una alta correlación positiva entre las variables de gestión del conocimiento y rendimiento laboral en los empleados de Promart en Villa María del Triunfo, evidenciada por un coeficiente de Spearman Rho de 0.756 y un nivel de significancia (Sig.=0.000). Esto evidencia que la optimización de la gestión del conocimiento incrementa la eficiencia laboral, lo cual favorece una mayor competitividad y actualización en la organización. Adicionalmente, se llegó a la conclusión de que cada dimensión de la administración del conocimiento (creación, conversión, implantación y almacenamiento) guarda una correlación significativa con el rendimiento laboral, subrayando que una gestión holística de estas dimensiones potencia el rendimiento y eficiencia de los empleados.

Bautista (2023), en su estudio sobre la administración del conocimiento y el rendimiento laboral, llevado a cabo en la ciudad de Lima, particularmente en el distrito de San Borja. El propósito principal fue discernir el grado de correlación entre la administración del conocimiento y el rendimiento laboral en los empleados de la Oficina de Administración y Finanzas de SENCICO, situada en San Borja durante el año 2023. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo y básico, correlacional y descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal. Se empleó la encuesta como método de recolección de datos, aplicada a una muestra de 30 miembros de la Oficina de Administración y Finanzas de SENCICO. El autor llega a la conclusión de que las puntuaciones derivadas de la prueba de normalidad exhiben una distribución coherente con los supuestos de normalidad, lo cual respalda la implementación de una prueba estadística paramétrica, particularmente el coeficiente de correlación de Pearson (R). Los hallazgos del análisis de contraste de hipótesis indicaron una correlación moderada entre la administración del conocimiento y el rendimiento laboral ($r=0.570$; $\text{Sig.}=0.001$). Igualmente, se detectaron correlaciones de magnitud moderada entre las dimensiones de la administración del conocimiento y la variable rendimiento laboral.

Ramírez (2023), en su estudio sobre la administración del conocimiento y el rendimiento laboral llevado a cabo en la ciudad de Huánuco. El propósito principal fue establecer la correlación entre la administración del conocimiento y el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, Huánuco 2022. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo y aplicado, correlacional y descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal. Se empleó la encuesta como método de recolección de datos, aplicada a una muestra de 39 colaboradores, abarcando tanto gerentes como subgerentes. La autora deduce que se evidencia una correlación positiva significativa entre la administración del conocimiento y el rendimiento laboral en la Municipalidad Distrital de Amarilis, evidenciada por un coeficiente de correlación de Pearson $r=0.707$ y un nivel de significancia $p=0.000$. Esto demuestra que una adecuada administración del conocimiento, centrada en el fomento de habilidades, la formación y la comunicación interna, guarda una relación significativa con la mejora en el rendimiento laboral, contribuyendo al aumento del rendimiento y eficiencia de los funcionarios públicos.

Locales

Arana (2022), en su estudio sobre la administración del conocimiento y el rendimiento laboral, llevado a cabo en la ciudad de Tumbes. El propósito principal fue establecer la correlación entre la administración del conocimiento y el rendimiento laboral del personal jurisdiccional en la Corte Superior de Justicia de Tumbes, en el año 2021. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo y básico, correlacional y descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal. Se empleó la encuesta como método de recolección de datos, aplicada a una muestra de 70 trabajadores jurisdiccionales. El autor llega a la conclusión de que se presenta una correlación positiva significativamente alta entre las variables analizadas, corroborada por el coeficiente de Spearman Rho de 0.893 y un nivel de significancia (Sig. bilateral) de 0.000. Estos hallazgos corroboran que una gestión del conocimiento optimizada se correlaciona de manera significativa con un rendimiento laboral más eficaz, lo que facilita la aceptación de la hipótesis alternativa propuesta y el rechazo de la hipótesis nula.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

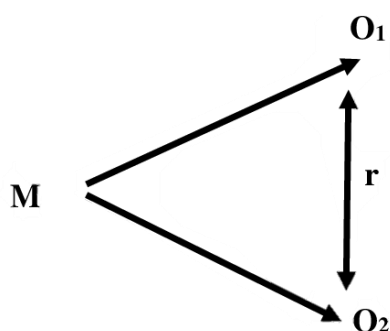
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

Tipo de estudio

El enfoque de esta investigación fue cuantitativo porque busca medir de manera objetiva y numérica las variables relacionadas con la gestión del conocimiento y el desempeño laboral de los bomberos. Descriptivo por solo observar la interacción entre variables sin alterar ninguna de alguna manera y correlacional, ya que prioriza la búsqueda de una posible relación entre variables y comprobarla mediante una prueba de hipótesis.

Diseño de investigación

La investigación empleó una metodología no experimental, conforme a lo indicado por Hernández et al. (2014) Este enfoque se caracteriza por no implicar ninguna alteración o modificación intencional de las variables, sino por analizar las mismas en su estado natural e inalterado. Siguiendo esta premisa, no se implementarán cambios en los parámetros; en cambio, se llevará a cabo un análisis utilizando su situación actual:



Donde:

M = Muestra (42 integrantes del cuerpo de bomberos).

O_1 = Observación de variable 1 (Gestión del conocimiento).

O_2 = Observación de variable 2 (Desempeño laboral).

r = Relación entre variables.

3.2. Población, muestra y muestreo

Población

Según Arias (2016) define el concepto de población en el contexto de la investigación como el conjunto total de elementos que comparten una o más características en común y que son objeto de estudio. La población fue conformada por 100 integrantes del cuerpo de bomberos. Esta definición se enfocó en la idea de que la población no es solo una recopilación de individuos, sino un conjunto definido de elementos que cumplen con criterios específicos relevantes para el estudio en cuestión.

Según central de recursos humanos 100 trabajadores integran del cuerpo de bomberos Municipal de Santa Rosa especificados en el siguiente cuadro.

Tabla 1 *Población laboral del cuerpo de bomberos*

Personal	Cantidad
Administrativos	25
Operarios	75
Total	100

Fuente: Oficina de recursos humanos, 2025

Muestra

La muestra consistió de 42 integrantes del cuerpo de bomberos Municipal de Santa Rosa el cual se obtuvo mediante la aplicación de las muestras finitas, Según Arias (2016) una muestra se entiende como un subconjunto representativo de la población, que reproduce de manera precisa sus características fundamentales.

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

$$n = \frac{100 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 * (100 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = 42.43$$

Donde:

$N = 100$

Za: 1.96 al cuadrado (95%)

P: Proporción esperada (0.95)

Q: $1 - p$ (5% = 0.05)

D: Precisión (Tasa del 5%)

Muestreo probabilístico aleatorio simple.

Muestreo

La investigación tomo el muestreo probabilístico aleatorio simple con la misma oportunidad de participar fueron seleccionados 42 números al azar entre los que se les había otorgado un número de identificación a cada trabajador del 1 al 100.

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Métodos

Sánchez, Reyes y Mejía (2018) definen “Es un proceso lógico a través del cual se obtiene o se descubre el conocimiento de las cosas o comportamiento de las personas” (p.89). En el presente estudio, se utilizarán los siguientes métodos:

Método deductivo

Gallardo (2017) define “Es el razonamiento lógico inverso a la inducción, que permite extraer conclusiones particulares de los hechos o situaciones generales” (p.82). En ese sentido, para el estudio de las variables se realizó el análisis de conceptos, leyes, definiciones y bases teóricas sobre el servicio comunitario y desarrollo de proyectos sociales establecidos por distintos autores expertos en la materia.

Método inductivo

Sánchez, Reyes y Mejía (2018) definen “Es el proceso que parte del estudio de casos particulares, para llegar a conclusiones o leyes universales que explican los

fenómenos estudiados, es decir, un método de conocimiento que va de una proposición particular y deriva en lo general” (p.91).

Esta investigación se empleará el método inductivo partiendo de del recojo de información a través de instrumentos de medición siendo procesados para arribar a conclusiones.

Técnica

La encuesta fue elegida como el método más apropiado para la recolección de datos en el marco de la presente investigación.

Instrumento

Hernández et al. (2014) definen el cuestionario como un conjunto de preguntas formuladas con el propósito de evaluar una o varias variables. Este instrumento utiliza una escala Likert y presenta una serie de afirmaciones que invitan a los participantes a expresar sus opiniones seleccionando una opción de un conjunto de alternativas disponibles.

Validación y confiabilidad del instrumento

El cuestionario fue validado mediante juicio de expertos, quienes verificaron la pertinencia y claridad de los ítems vinculados a la gestión del conocimiento y desempeño laboral, ajustando aquellos necesarios. Posteriormente, se aplicó una prueba piloto a una muestra reducida del personal, evaluándose la consistencia interna con el coeficiente Alfa de Cronbach, lo que garantizó la validez y confiabilidad del instrumento para su aplicación definitiva.

3.4. Procesamiento y análisis de información

La recolección de datos se realizó iniciando con la gestión de permisos institucionales y la planificación del cronograma. Los cuestionarios se aplicaron de forma presencial al personal del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, garantizando confidencialidad y anonimato. Se explicó el propósito del estudio y se resolvieron dudas para asegurar la correcta comprensión de los ítems. Finalmente, los datos fueron codificados, tabulados y preparados para el análisis estadístico.

Para la realización de la recolección de la información, una vez aplicado el siguiente cuestionario, se formuló una base de datos con la información obtenida dentro de los instrumentos, para el análisis de los datos inferenciales y descriptivos, a través del Programa Microsoft Excel y el SPSS 26.0, mediante el cual se obtuvieron tablas y figuras que dieron respuesta a los objetivos establecidos en el estudio.

3.5. Aspectos éticos

Consentimiento informado: Se garantizó que todos los participantes fueran debidamente informados sobre los objetivos del estudio, su carácter voluntario, y el uso exclusivo de los datos para fines académicos.

Confidencialidad: Se aseguró el anonimato de los participantes y la confidencialidad de la información proporcionada, evitando cualquier dato que permitiera la identificación individual de los encuestados.

No maleficencia: El desarrollo de la investigación no implicó riesgo físico ni psicológico para los participantes. Se evitó cualquier acción que pudiera perjudicar su integridad o bienestar

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Tabla 2.

Correlación entre gestión del conocimiento y desempeño laboral

	Rho de Spearman	Gestión del conocimiento	Desempeño laboral
Gestión del conocimiento	Correlación de Pearson	1	,585**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	42	42
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,585**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	42	42

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

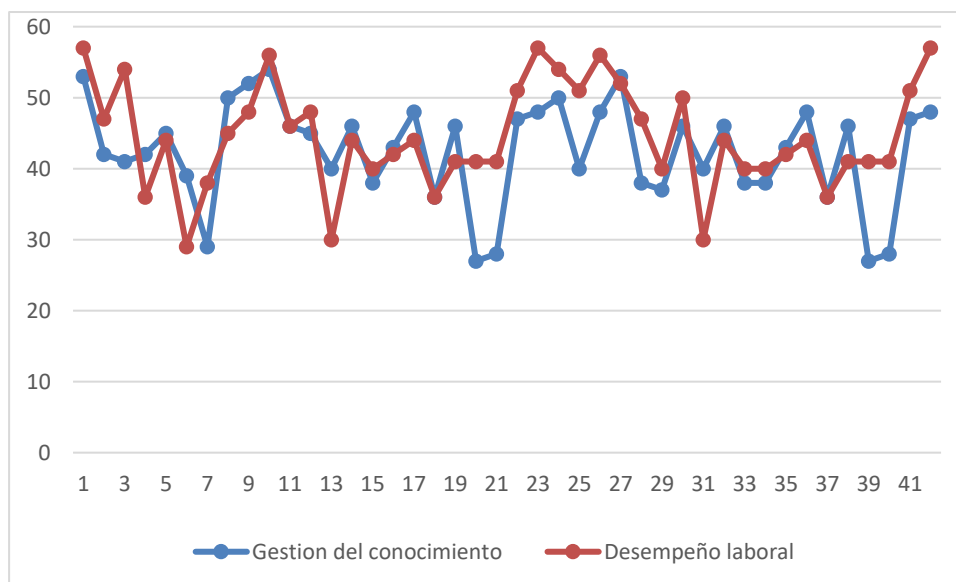


Figura 1 Relación de gestión del conocimiento y desempeño laboral

En la **Tabla 2** se presenta el análisis de la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral de los integrantes del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador, 2024. El coeficiente de correlación de Pearson obtenido es $r = 0,585$, con un nivel de significancia $p < 0,01$, lo que indica una relación positiva

moderada y estadísticamente significativa. Este valor refleja que un incremento en la eficiencia de los procesos de gestión del conocimiento —que incluyen adquisición, representación, almacenamiento y transferencia de información— se asocia con mejoras en el desempeño laboral. Desde la perspectiva de la gestión pública, estos resultados evidencian que invertir en sistemas organizados de manejo del conocimiento puede fortalecer la capacidad institucional de respuesta, optimizar la utilización de recursos públicos y mejorar la calidad del servicio a la comunidad. El hecho de que la relación sea moderada, y no fuerte, sugiere la presencia de otros factores complementarios que inciden en el rendimiento, como el liderazgo, la motivación y las condiciones laborales.

La **figura 1** de líneas complementa la información estadística mostrando que, a lo largo de los 42 casos analizados, las variaciones en la gestión del conocimiento se acompañan de cambios similares en el desempeño laboral, manteniendo un patrón paralelo. En términos de gestión pública, esto evidencia que las políticas internas que promueven el aprendizaje organizacional y la actualización continua tienen un efecto visible en la calidad del trabajo operativo. La consistencia de ambas curvas sugiere que la planificación estratégica en la administración de conocimientos no solo favorece la eficiencia individual, sino también la coordinación grupal, impactando directamente en la efectividad de los servicios de emergencia. Este hallazgo respalda la implementación de planes institucionales de capacitación y documentación de procesos como herramientas clave para maximizar el impacto de los recursos públicos invertidos en la seguridad ciudadana.

Tabla 3.
Correlación entre adquisición de conocimientos y desempeño laboral.

Rho de Spearman		Desempeño laboral	Adquisición de conocimientos
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,356*
	Sig. (bilateral)		.021
	N	42	42
Adquisición de conocimientos	Correlación de Pearson	,356*	1
	Sig. (bilateral)	.021	
	N	42	42

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Tabla 4.

Nivel de relación entre adquisición de conocimientos y desempeño laboral

		Desempeño laboral					
		Medio		Alto		Total	
Adquisición de conocimientos	Nivel	N	%	N	%	N	%
		Bajo	4	9.5%	0	0%	4
	Medio	10	23.8%	10	23.8%	20	47.6%
	Alto	5	11.9%	13	31.0%	18	42.9%
	Total	19	45.2%	23	54.8%	42	100%

En la tabla 3 se observa la relación entre la adquisición de conocimientos y el desempeño laboral del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa (2024). El coeficiente de Pearson ($r: 0,356$; $p = 0,021$) evidenció una relación positiva baja pero significativa, lo que indica que la capacitación incide en el rendimiento, aunque con menor peso que otras dimensiones de la gestión del conocimiento. De acuerdo a la tabla 4, el 54,8% del personal alcanzó un nivel alto de desempeño y el 45,2% un nivel medio; mientras que en adquisición de conocimientos, el 42,9% se ubicó en nivel alto, el 47,6% en medio y el 9,5% en bajo.

Tabla 5.

Correlación entre representación del conocimiento y desempeño laboral.

Rho de Pearson		Desempeño laboral	Representación del conocimiento
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,516**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	42	42
Representación del conocimiento	Correlación de Pearson	,516**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	42	42

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Tabla 6.

Nivel de relación entre representación del conocimiento y desempeño laboral

		Desempeño laboral					
		Medio		Alto		Total	
Representación del conocimiento	Nivel	N	%	N	%	N	%
		Bajo	5	11.9%	0	0%	5
	Medio	11	26.2%	8	19.0%	19	45.2%
	Alto	3	7.1%	15	35.7%	18	42.9%
	Total	19	45.2%	23	54.8%	42	100%

En la Tabla 5 se presenta la relación entre la representación del conocimiento y el desempeño laboral del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa (2024). El coeficiente de Pearson ($r: 0,516$; $p = 0,000$) evidenció una relación positiva moderada y significativa, lo que confirma que una mejor organización y sistematización del conocimiento se asocia con mayor rendimiento. En la tabla 6, se aprecia que el 54,8% del personal alcanzó un nivel alto de desempeño y el 45,2% un nivel medio; mientras que en representación del conocimiento, el 42,9% se ubicó en nivel alto, el 45,2% en medio y el 11,9% en bajo. Destaca que el grupo con alta representación concentró el 35,7% de los casos con alto desempeño, confirmando que disponer de información clara y accesible mejora la coordinación y la eficacia institucional.

Tabla 7.

Correlación entre almacenamiento del conocimiento y desempeño laboral

		Desempeño laboral	Almacenamiento del conocimiento
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,598**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	42	42
Almacenamiento del conocimiento	Correlación de Pearson	,598**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	42	42

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Tabla 8.

Nivel de relación entre almacenamiento del conocimiento y desempeño laboral

		Desempeño laboral					
		Medio		Alto		Total	
Nivel		N	%	N	%	N	%
Almacenamiento del conocimiento	Bajo	1	2.4%	0	0%	1	2.4%
	Medio	17	40.5%	12	28.6%	29	69.0%
	Alto	1	2.4%	11	26.2%	12	28.6%
	Total	19	45.2%	23	54.8%	42	100%

En la Tabla 7 se muestra la relación entre el almacenamiento del conocimiento y el desempeño laboral del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa (2024). El coeficiente de Pearson ($r: 0,598$; $p = 0,000$) evidenció una relación positiva moderada-alta y significativa, lo que confirma que conservar, organizar y mantener accesible la información fortalece el rendimiento laboral. Se distingue en tabla 8, el 54,8% del personal alcanzó un nivel alto de desempeño y el 45,2% un nivel medio, sin registros en bajo; mientras que, en almacenamiento, el 28,6% se ubicó en nivel alto, el 69,0% en medio y el 2,4% en bajo. Se observó que el grupo con mayor almacenamiento concentró el 26,2% de los casos con alto desempeño, lo que refuerza su papel estratégico.

4.2. Discusión

Los resultados obtenidos en el objetivo general correspondiente a la tabla 1 del presente estudio evidencian una correlación positiva moderada ($r = 0,585$) y estadísticamente significativa ($p = .000$) entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral, lo cual indica que a medida que mejora la gestión del conocimiento dentro de una organización, también se incrementa el nivel de desempeño de sus colaboradores. Este hallazgo es consistente con lo reportado por García (2019), quien, en su investigación realizada en la ciudad de Querétaro, México, también identificó una relación significativa entre la gestión del conocimiento y la eficiencia de los proyectos, con una rho de Spearman de 0,630.

Ambos estudios coinciden en resaltar que una adecuada administración del conocimiento, a través de metodologías estandarizadas y herramientas efectivas, contribuye a mejorar tanto los resultados individuales como organizacionales.

Sin embargo, García (2019) también advierte que, a pesar de los beneficios observados, existen limitaciones importantes dentro de las organizaciones, como la falta de apoyo de la alta dirección y la escasa promoción de una cultura de intercambio de conocimiento. Este aspecto es clave, ya que sin una estructura que fomente y respalde la gestión del conocimiento, los beneficios podrían ser parciales o poco sostenibles en el tiempo. Asimismo, se señala el riesgo de pérdida de conocimiento tácito o estratégico cuando no se implementan mecanismos adecuados para su conservación y transmisión.

Por lo tanto, el presente estudio no solo respalda empíricamente la existencia de una relación positiva entre gestión del conocimiento y desempeño laboral, sino que también reafirma la importancia de fortalecer las estrategias institucionales que promuevan dicha gestión. Las organizaciones deben tomar conciencia de que invertir en sistemas y prácticas orientadas al conocimiento no solo mejora la productividad, sino que también contribuye a consolidar una cultura organizacional basada en el aprendizaje continuo y la innovación. Además, se sugiere que futuras investigaciones exploren más a fondo los factores organizacionales que facilitan o dificultan esta relación, así como los mecanismos para salvaguardar el conocimiento crítico en entornos laborales altamente especializados.

El análisis de la correlación del objetivo específico 1 el cual fue entre la adquisición de conocimientos y el desempeño laboral mostró un valor de $r = 0,356$, lo que indica una relación positiva baja pero estadísticamente significativa al nivel de 0,05. Este resultado sugiere que, aunque el vínculo no es fuerte, una mayor adquisición de conocimientos por parte de los colaboradores se asocia con mejores niveles de desempeño laboral. Este hallazgo se complementa con los datos de la tabla de frecuencias, donde se observa que quienes presentan niveles más altos de adquisición de conocimientos también tienden a registrar un desempeño laboral más elevado, reforzando así la validez práctica de la correlación obtenida.

Estos resultados encuentran respaldo en la investigación de Burga (2022), quien en su estudio en la empresa Promart del distrito de Villa María del Triunfo halló una correlación positiva alta ($\rho = 0,756$) entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral, con una significancia estadística muy marcada ($p = 0.000$). Aunque el coeficiente reportado por Burga es considerablemente superior al encontrado en el presente estudio, ambos resultados apuntan a la misma dirección: la gestión eficaz del conocimiento —en particular, la adquisición de nuevos saberes— tiene un impacto directo y positivo en el rendimiento de los colaboradores.

La diferencia en la magnitud de las correlaciones podría deberse a factores como el tipo de empresa, la cultura organizacional, el tamaño de la muestra o incluso las dimensiones específicas evaluadas. Mientras el presente estudio se enfoca particularmente en la dimensión de adquisición de conocimientos, Burga analiza la gestión del conocimiento de forma integral, incluyendo otras dimensiones como creación, conversión, implantación y almacenamiento del conocimiento, lo que podría explicar el mayor impacto observado en su investigación.

Este contraste evidencia la necesidad de que las organizaciones no solo promuevan la adquisición individual de conocimientos, sino que desarrollen una estrategia más amplia e integrada de gestión del conocimiento. Al fortalecer todas sus dimensiones, se incrementa la capacidad institucional para innovar, adaptarse y mejorar continuamente. En ese sentido, aunque la adquisición de conocimientos es importante, por sí sola puede no ser suficiente para lograr mejoras sustanciales en el desempeño laboral si no se acompaña de mecanismos organizativos que favorezcan la aplicación, el intercambio y la retención del conocimiento adquirido.

Por otro lado, en el objetivo específico 2, La correlación obtenida entre la representación del conocimiento y el desempeño laboral fue de $r: 0,516$, lo que indica una relación positiva moderada y significativa al nivel de 0,01. Este hallazgo sugiere que, a medida que los colaboradores desarrollan una mayor capacidad para representar, organizar y expresar su conocimiento —ya sea de forma oral, escrita o mediante procesos y herramientas—, su desempeño en el entorno laboral tiende a mejorar significativamente. Esta relación también se refleja en los datos

categoricos, que muestran que un 35.7% de los participantes con altos niveles de representación del conocimiento presentan, a su vez, un desempeño laboral alto.

Estos resultados coinciden en parte con los hallazgos de Briones (2023), quien en su estudio realizado en la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador, encontró que si bien los niveles generales de desempeño laboral reportados por los empleados eran bajos en aspectos como logros alcanzados y cumplimiento de planificación, se observaron fortalezas en dimensiones relacionadas con la gestión del conocimiento, como la creación de nuevos procesos, la adopción de valores institucionales y la interacción con redes externas. Esto sugiere que los empleados, aunque podrían tener debilidades en áreas operativas o de planificación, cuentan con capacidades cognitivas y actitudinales favorables para aplicar y representar el conocimiento en entornos colaborativos.

La conexión entre los hallazgos del presente estudio y el de Briones resalta un aspecto crucial: la representación del conocimiento no solo es una dimensión técnica o cognitiva, sino que también implica habilidades comunicativas, sociales y estratégicas que impactan directamente en el rendimiento laboral. La capacidad para representar el conocimiento de manera efectiva permite que este sea comprendido, compartido y utilizado por otros, generando sinergias en el equipo de trabajo, fortaleciendo la resolución de problemas y promoviendo una cultura organizacional más dinámica y orientada al aprendizaje.

No obstante, es importante señalar que, aunque la correlación es moderada y significativa, no implica causalidad directa. Además, factores contextuales como la cultura organizacional, el liderazgo o los sistemas de evaluación del desempeño pueden influir en la forma en que se expresa y valora la representación del conocimiento dentro de una institución.

El análisis de los datos reveló que en el objetivo específico 3 la dimensión de almacenamiento del conocimiento presenta una correlación positiva moderada de $r: 0,598$ con el desempeño laboral, siendo la más alta entre todas las dimensiones evaluadas. Esta relación, significativa al nivel de $0,01$, sugiere que una mayor capacidad institucional y personal para conservar, organizar y acceder al

conocimiento acumulado influye de manera importante en el mejoramiento del desempeño de los colaboradores. Esta relación también se respalda con los datos categóricos, donde se observa que el 26.2% de los participantes con un alto nivel de almacenamiento de conocimiento también presentan alto desempeño laboral, evidenciando una conexión directa entre ambas variables.

Los resultados coinciden en su esencia con los hallazgos reportados por Arana (2022), quien, en su estudio realizado con personal jurisdiccional de la Corte Superior de Justicia de Tumbes, encontró una correlación positiva muy alta ($\rho: 0,893$) entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral. Aunque el valor de correlación obtenido por Arana es considerablemente más elevado, ambos estudios resaltan el papel crucial que desempeña una gestión eficiente del conocimiento en el rendimiento organizacional.

La diferencia en la fuerza de la correlación puede explicarse por el enfoque más general de Arana, quien evaluó la gestión del conocimiento como variable global, mientras que el presente estudio descompone la variable en dimensiones específicas, como el almacenamiento. No obstante, ambos estudios coinciden en que la preservación sistemática del conocimiento —a través de bases de datos, manuales, registros digitales o físicos, y otros repositorios institucionales— permite una mayor continuidad en los procesos, facilita la toma de decisiones y reduce la dependencia del conocimiento individual, mejorando así la productividad y eficiencia.

Este hallazgo subraya la importancia de desarrollar infraestructuras organizativas que no solo promuevan la generación de conocimiento, sino también su almacenamiento accesible y actualizado. Sin embargo, también es clave destacar que el almacenamiento del conocimiento debe estar acompañado de estrategias que aseguren su uso práctico, evitando que los saberes queden “archivados” sin aplicación o compartición efectiva dentro de la organización.

En consecuencia, se recomienda que las instituciones fortalezcan sus políticas de gestión documental, adopten tecnologías para la creación de repositorios digitales dinámicos y capaciten a sus equipos en el uso eficiente de los recursos almacenados. Además, se sugiere que futuras investigaciones analicen cómo

interactúa el almacenamiento con otras dimensiones de la gestión del conocimiento, como la transferencia y aplicación, para identificar sinergias que potencien el desempeño laboral en distintos contextos profesionales.

V. CONCLUSIONES

1. La gestión del conocimiento mostró una relación positiva y significativa con el desempeño laboral ($r: 0,585$; $p < 0,01$); al optimizarse la adquisición, representación y almacenamiento de la información fortalece la respuesta ante emergencias, elevando el desempeño y la calidad del servicio. Se sugiere, invertir en el conocimiento con el propósito de optimizar recursos y asegurar sostenibilidad institucional.
2. La adquisición de conocimientos mostró una relación positiva, aunque baja, con el desempeño laboral ($r: 0,356$; $p < 0,05$). Esto confirma que la capacitación influye en el rendimiento laboral, requiriéndose aplicarse en la práctica y alinearse a necesidades estratégicas de la organización Su inversión solo es efectiva si incrementa la productividad, eficiencia y calidad del servicio.
3. La representación del conocimiento mostró una relación positiva moderada con el desempeño laboral ($r: 0,516$; $p < 0,01$); declararon la disposición de información organizada y accesible encaminada a la mejora de la coordinación, toma de decisiones y continuidad del servicio. Por lo que sugiere invertir en sistemas de gestión documental y plataformas digitales para brindar una excelente calidad del servicio al ciudadano.
4. El almacenamiento del conocimiento mostró la mayor correlación con el desempeño laboral ($r: 0,598$; $p < 0,01$), confirmando su papel clave para la continuidad institucional y la preservación de información institucional. Revelaron que los sistemas y protocolos de almacenamiento digital son favorables, debiéndose aplicarse estrategias documentales para una gestión efectiva.

VI. RECOMENDACIONES

1. Es necesario que las autoridades bomberiles del Santa Rosa, implementen un plan estratégico de gestión del conocimiento, donde incluya diagnóstico interno, capacitación, digitalización y uso de plataformas tecnológicas a fin de institucionalizarlo con indicadores de calidad.
2. Es conveniente formular e implementar un programa de capacitación continua con teoría y práctica y evaluar su aplicación en áreas temáticas. Asimismo, fortalecer y diversificar el conocimiento mediante alianzas estratégicas. La inversión en formación debe asumirse como política institucional con presupuesto fijo e incentivos, garantizando mejoras en eficiencia y calidad del servicio.
3. Las autoridades de la alta dirección deben e implementar un sistema digital que organice y centralice información clave, con actualizaciones en tiempo real y capacitación para su uso. Estos mecanismos fortalecen la transparencia de la información y se actúa con capacidad de respuesta institucional.
4. Es conveniente la implementación de un sistema seguro y estructurado, con respaldo digital y físico, protocolos de actualización y capacitación obligatoria; debiendo institucionalizarse con aplicación de políticas institucionales.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arana Guzman, M. S. (2022). Gestión del conocimiento y desempeño laboral del personal jurisdiccional en la Corte Superior de Justicia de Tumbes. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo.
- Arias, F. (2016). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 5ta. Edición. Caracas: Episteme.
- Arzate, J. G. (2019). Gestión del conocimiento y eficiencia en proyectos. Caso empresa ROBUSPACK, Querétaro, México. <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1020/302>
- Benavides, R., M. R., & Pedraza Nájar, X. L. (2018). La gestion del conocimiento y su aporte a la competitividad en las organizaciones: Revision sistematica de literatura. SIGNOS, 10(2), 175 - 191.
- Burga, I. (2022). Gestión del Conocimiento y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Empresa Promart, Villa María del Triunfo - 2022. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2261/>
- Chavez, P., M, y Henriquez Jimenez, E. (2018). 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. Retos, 1(1), 1 - 17.
- Chiavenato, I. (2015). Administracion de recursos humanos. México: Prentice Hall.
- Del Moral Bueno, A., Pazos Sierra, J., Rodriguez Fernandez, E., Paton Aradas, A. R. y Suarez Garaboa, S. (2016). Gestión del conocimiento. España: Parainfo.
- Dessler, G. y Varela, R. (2015). Administración de recursos humanos. Pearson Education.
- El-Chaarani, H., y El-Abiad, Z. (2021). Knowledge Management and job perfomance: The case of Lebanese Banking Sector. International Review of Management and Marketing, 10(1), 1 - 15.
- Fresno Chavez, C. (2018). ¿Que es la Gestion del conocimiento? El Cid Editor.
- Gallardo E.. E. (2017). Metodología de la investigación: Manual autoformativo interactivo. Huancayo, Perú: Universidad Continental.
- Gonzales, M. (2024). Gestion del conocimiento en el desempeño organizacional de farmacias del distrito de San Juan de lurigancho,2024.

- Hernandez Forte, V. (2016). La gestión del conocimiento en las organizaciones. España: Alfaomega.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., y Baptista, L. M. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Laudon, K., y Laudon, J. (2016). Sistemas de información gerencial. México: Pearson Education.
- Martínez, M. B. (25 de Marzo de 2021). La gestión del conocimiento para la innovación en hoteles: la influencia de las prácticas de Recursos Humanos. <http://hdl.handle.net/10045/115766>
- Mejía, R., M. I. y Colin, S., M. (2013). Gestión del conocimiento y su importancia en las organizaciones. Trilogía, 5(9), 25 - 35.
- Mohammad, Migdadi, M. (2020). Knowledge management processes, innovation capability and organizational performance. International journal of productivity and Performance Management , 71(1), 182 - 210.
- Nonaka, I., y Takeuchi, H. (1995). La organización creadora de conocimiento. Como las compañías japonesas crean la dinamica de la innovación. OXFORD.
- Paredes Cabezas, M. D., Velastegui Lopez, L. E. y Jacome Benitez, S. M. (2022). Gestion del conocimiento e innovación como variables generadoras de productividad y competitividad. Journal of science and research , 7(1), 543 - 570.
- Peña, V. M. (2024). Gestión del conocimiento y rendimiento laboral: caso de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Estatal de Milagro. <https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/7110>
- Pullas, M. K. (2020). La gestion del conocimiento y su relacion con el desempeño laboral de los docentes en las instituciones educativas fiscales de la zona 8 del Ecuador, 2019. Cohorte, 5-18. <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19092/4/UPS-GT002973.pdf>
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2015). Comportamiento organizacional. Mexico: Pearson Educación.
- Sanchez, C. H., Reyes, R. C. y Mejía, S. K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.

- Sanz, M. M. (2021). Modelo conceptual de gestión del conocimiento en entornos organizativos.
https://oa.upm.es/69220/1/MARIA_MERCEDES_MARTINEZ_SANZ.pdf
- Sierra, J. P. (2007). Gestión del Conocimiento. España: Paraninfo. Obtenido de <https://www.buscalibre.pe/libro-gestion-del-conocimiento/9788497325486/p/1370069>
- Valhondo, D. (2015). Gestión del conocimiento: Del mito a la realidad. Díaz de Santos .
- Villasana Arreguin, L. M., Hernandez Garcia, P. y Ramirez Flores, E. (2021). La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura. Rascender, 6(2), 1 - 15. doi:<https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.128>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

Variable		Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 1	Gestión del conocimiento	Paredes et al. (2022) la gestión del conocimiento ofrece soluciones valiosas al centrar su atención en cómo el conocimiento da forma al proceso de creación de valor, a través de la interacción de los sistemas, la innovación tecnológica y la renovación de la infraestructura.	La gestión del conocimiento se calculará mediante sus dimensiones e indicadores, donde el contenido estará presente en un cuestionario, el cual consta de 12 ítems, calificándose con la escala de Likert: Siempre (S: 5), Casi siempre (CS: 4), A veces (AV: 3), Casi nunca (CN: 2), Nunca (N: 1), aplicándose a 50 integrantes que conforman el cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador.	Adquisición del conocimiento	Frecuencia	1,2,3,4
					Variedad	
					Interacción	
					Participación	
				Representación del conocimiento	Claridad	5,6,7,8
					Uso de herramientas	
					Nivel de estandarización	
					Interacción	
				Almacenamiento del conocimiento	Accesibilidad	9,10,11,12
					Actualización	
					Uso de sistemas	
					Condiciones	
Variable 2	Desempeño laboral	Chiavenato (2015) constituye una actividad administrativa orientada a evaluar de manera continua los comportamientos de los empleados. A partir de esta definición, se puede inferir que el desempeño laboral se manifiesta a través de las conductas y acciones de los colaboradores en relación con sus responsabilidades organizacionales. Para comprender adecuadamente la situación laboral en las empresas, es fundamental someter el desempeño a evaluaciones periódicas y sistemáticas.	El desempeño laboral se calculará mediante sus dimensiones e indicadores, donde el contenido estará presente en un cuestionario, el cual consta de 12 ítems, calificándose con la escala de Likert: Siempre (S: 5), Casi siempre (CS: 4), A veces (AV: 3), Casi nunca (CN: 2), Nunca (N: 1), aplicándose a la muestra de 50 integrantes que conforman el cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador.	Trabajo en equipo	Comunicación	13,14,15,16
					Colaboración	
					Nivel de confianza	
					Dinámicas	
				Capacitación	Cobertura	17,18,19,20
					Frecuencia de programas	
					Satisfacción	
					Impacto	
				Retroalimentación	Evaluación de desempeño	21,22,23,24
					Grado de constructividad	
					Canales	
					Percepción	

Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Metodología
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre gestión del conocimiento y desempeño laboral de los integrantes del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador, 2024?</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación significativa y positiva entre gestión del conocimiento y desempeño laboral de los integrantes del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador, 2024.</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre gestión del conocimiento y desempeño laboral de los integrantes del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador, 2024.</p>		Adquisición del conocimiento	Frecuencia	1,2,3,4	Ordinal	Tipos de Investigación: Descriptivo-correlacional
					Variedad			
					Interacción			
					Participación			
				Representación del conocimiento	Frecuencia	5,6,7,8	Ordinal	
					Variedad			
					Interacción			
					Participación			
Problemas Específicos P.E. 1: ¿Cuál es la relación que existe entre adquisición del conocimiento y desempeño laboral de los integrantes del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador, 2024?	<p>Hipótesis Específicas H.E. 1: Existe relación significativa y positiva entre adquisición del conocimiento y desempeño laboral de los integrantes del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador, 2024.</p>	<p>Objetivos Específicos O. E. 1: Comprender la relación entre adquisición del conocimiento y desempeño laboral de los integrantes del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador, 2024..</p>	Variable 01: Gestión del conocimiento	Almacenamiento del conocimiento	Accesibilidad	9,10,11,12	Ordinal	Enfoque de la investigación: Cuantitativa
					Actualización			
					Uso de sistemas			
					Condiciones			
						Ordinal	Diseño de la Investigación: No experimental transversal	
<p>P.E. 2: ¿Cuál es la relación que existe entre representación del conocimiento y desempeño laboral de los integrantes del Cuerpo de</p>	<p>H.E. 2: Existe relación significativa y positiva entre representación del conocimiento y desempeño laboral de los integrantes del Cuerpo de</p>	<p>O.E. 2: Explicar la relación entre representación del conocimiento y desempeño laboral de los integrantes del Cuerpo de Bomberos Municipal</p>	Variable 02: Desempeño laboral	Trabajo en equipo	Comunicación	13,14,15,16	Ordinal	Población: Integrantes del cuerpo de bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador
					Colaboración			
					Nivel de confianza			

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Metodología
Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador, 2024?	Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador, 2024.	de Santa Rosa, Ecuador, 2024.			Dinámicas			
P.E. 3: ¿Cuál es la relación que existe entre almacenamiento del conocimiento y desempeño laboral de los integrantes del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador, 2024?	H.E. 3: Existe relación significativa y positiva entre almacenamiento del conocimiento y desempeño laboral de los integrantes del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador, 2024.	O.E. 3: Determinar la relación entre almacenamiento del conocimiento y desempeño laboral de los integrantes del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador, 2024.		Capacitación	Cobertura Frecuencia de programas Satisfacción Impacto	17,18,19,20	Nominal	Muestra: 56 integrantes
				Retroalimentación	Evaluación de desempeño Grado de constructividad Canales Percepción	21,22,23,24	Nominal	Técnicas: Encuesta por cuestionario

Anexo 3. Cuestionario



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL

Gestión del conocimiento y desempeño laboral de los integrantes
del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador, 2024.

CUESTIONARIO

Estimado (a) Participante:

El presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información sobre la relación entre Gestión del conocimiento y desempeño laboral de los integrantes del Cuerpo de Bomberos Municipal de Santa Rosa, Ecuador, 2024.

La información se utilizará para un trabajo de investigación; este cuestionario tiene una naturaleza confidencial y será utilizada únicamente para dicho estudio. Se le solicita cordialmente dar su opinión sobre la veracidad de los siguientes enunciados según su experiencia en esta institución.

Indicación:

Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis (x) en el casillero que considere conveniente según la escala que se propone; cuyo orden consiste en:

1: Nunca	2: Casi Nunca	3: A veces	4: Casi Siempre	5: Siempre
-----------------	----------------------	-------------------	------------------------	-------------------

I. Gestión del conocimiento

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Adquisición del conocimiento						
1	Con qué frecuencia accede a fuentes de información como manuales, procedimientos operativos o cursos de actualización relacionados con su labor					
2	Cuán diverso es el método de aprendizaje que utiliza para adquirir nuevos conocimientos, como talleres, simulacros, charlas o recursos en línea					
3	Con qué frecuencia interactúa con expertos o profesionales externos para aprender nuevas habilidades o actualizar conocimientos relacionados con su trabajo					
4	Participa en programas de formación continua o actividades de desarrollo profesional fuera de su jornada laboral					
Representación del conocimiento						
5	La documentación interna (manuales, procedimientos operativos, guías) es clara y fácilmente accesible para realizar su trabajo de manera efectiva					
6	Utiliza frecuentemente herramientas visuales, como diagramas, mapas mentales o videos, para compartir o entender el conocimiento relacionado con sus tareas					
7	Los procedimientos operativos están estandarizados y son comprensibles para todos los miembros del equipo, lo que facilita su aplicación en situaciones de emergencia					
8	Participa en plataformas digitales o sistemas de gestión del					

	conocimiento donde se comparten mejores prácticas y actualizaciones relevantes					
	Almacenamiento de conocimiento					
9	Le resulta fácil acceder a bases de datos o repositorios de conocimiento (como procedimientos, protocolos y manuales) cuando los necesita					
10	Con qué frecuencia se actualizan los archivos de conocimiento (procedimientos, protocolos, manuales) para asegurar que la información esté al día					
11	Con qué frecuencia utiliza plataformas digitales o software específicos para acceder y almacenar información de conocimiento (procedimientos, protocolos, etc)					
12	Cómo calificaría la calidad y organización de los espacios donde se guarda la información física (manuales, archivos, documentos)					

II. Desempeño laboral

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	Trabajo en equipo					
13	Es efectiva la comunicación entre los miembros del equipo durante una intervención de emergencia					
14	Con qué frecuencia trabaja junto a sus compañeros para resolver problemas operativos, técnicos o logísticos durante las intervenciones					
15	Sus compañeros inspiran confianza a la hora de ejecutar tareas críticas durante una intervención					
16	Con qué frecuencia participa en dinámicas de aprendizaje grupal, como simulacros o ejercicios de equipo					
	Capacitación					
17	Son relevantes y diversos los temas cubiertos en los programas de capacitación que recibe, como habilidades técnicas, seguridad y manejo de crisis					
18	Con qué frecuencia tiene acceso a programas de capacitación adicionales relacionados con su trabajo					
19	Están satisfechos con la calidad y aplicabilidad de los programas de capacitación recibidos					
20	Son efectivas las capacitaciones de la mejora de habilidades y competencias laborales					
	Retroalimentación					
21	Con qué frecuencia recibe evaluaciones formales o informales sobre su desempeño laboral					
22	Es considerable la retroalimentación que recibe sobre su desempeño es clara, útil y orientada a la mejora					
23	Los siguientes canales de retroalimentación están disponibles para usted (por ejemplo, reuniones, encuestas, informes escritos)					
24	Considera que la retroalimentación que recibe contribuye a su desarrollo profesional y mejora continua de su desempeño					

Anexo 4. Validación de juicio de experto 1

VARIABLE	DIMENSION	ITEMS		ESCALA		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACION ENTRE DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		OBSERVACION O RECOMENDACIÓN
				NO 0	SI 1	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
GESTION DEL CONOCIMIENTO	Adquisición de conocimientos	1	Con qué frecuencia accede a fuentes de información como manuales, procedimientos operativos o cursos de actualización relacionados con su labor			X		X		X		X		
		2	Cuán diverso es el método de aprendizaje que utiliza para adquirir nuevos conocimientos, como talleres, simulacros, charlas o recursos en línea			X		X		X		X		
		3	Con qué frecuencia interactúa con expertos o profesionales externos para aprender nuevas habilidades o actualizar conocimientos relacionados con su trabajo			X		X		X		X		
		4	Participa en programas de formación continua o actividades de desarrollo profesional fuera de su jornada laboral			X		X		X		X		
	Representación del conocimiento	5	La documentación interna (manuales, procedimientos operativos, guías) es clara y fácilmente accesible para realizar su trabajo de manera efectiva			X		X		X		X		
		6	Utiliza frecuentemente herramientas visuales, como diagramas, mapas mentales o videos, para compartir o entender el conocimiento relacionado con sus tareas			X		X		X		X		
		7	Los procedimientos operativos están estandarizados y son comprensibles para todos los miembros del equipo, lo que facilita su aplicación en situaciones de emergencia			X		X		X		X		

Almacenamiento del conocimiento	8	Participa en plataformas digitales o sistemas de gestión del conocimiento donde se comparten mejores prácticas y actualizaciones relevantes			X		X		X		X		
	9	Le resulta fácil acceder a bases de datos o repositorios de conocimiento (como procedimientos, protocolos y manuales) cuando los necesita			X		X		X		X		
	10	Con qué frecuencia se actualizan los archivos de conocimiento (procedimientos, protocolos, manuales) para asegurar que la información esté al día			X		X		X		X		
	11	Con qué frecuencia utiliza plataformas digitales o software específicos para acceder y almacenar información de conocimiento (procedimientos, protocolos, etc)			X		X		X		X		
	12	Cómo calificaría la calidad y organización de los espacios donde se guarda la información física (manuales, archivos, documentos)			X		X		X		X		


Nombres y apellidos del evaluador (a): José German Salinas Gamboa

Grado académico del evaluador (a): Doctor en Administración

Valoración:

Aplicable	No aplicable
si	

Firma: _____



Dr. José Germán Salinas Gamboa
 CLAD N° 1602 CPP N° 14110

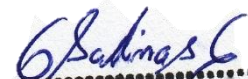
VARIABLE	DIMENSION	ITEMS		ESCALA		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACION ENTRE DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		OBSERVACION O RECOMENDACIÓN
				NO	SI	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
DESEMPEÑO LABORAL	Trabajo en equipo	1	Es efectiva la comunicación entre los miembros del equipo durante una intervención de emergencia			X		X		X		X		
		2	Con qué frecuencia trabaja junto a sus compañeros para resolver problemas operativos, técnicos o logísticos durante las intervenciones			X		X		X		X		
		3	Sus compañeros inspiran confianza a la hora de ejecutar tareas críticas durante una intervención			X		X		X		X		
		4	Con qué frecuencia participa en dinámicas de aprendizaje grupal, como simulacros o ejercicios de equipo			X		X		X		X		
	Capacitación	5	Son relevantes y diversos os temas cubiertos en los programas de capacitación que recibe, como habilidades técnicas, seguridad y manejo de crisis			X		X		X		X		
		6	Con qué frecuencia tiene acceso a programas de capacitación adicionales relacionados con su trabajo			X		X		X		X		
		7	Están satisfechos con la calidad y aplicabilidad de los programas de capacitación recibidos			X		X		X		X		
		8	Son efectivas las capacitaciones de la mejora de habilidades y competencias laborales			X		X		X		X		
	Retroalimentación	9	Con qué frecuencia recibe evaluaciones formales o informales sobre su desempeño laboral			X		X		X		X		

		10	Es considerable la retroalimentación que recibe sobre su desempeño es clara, útil y orientada a la mejora			X		X		X		X		
		11	Los siguientes canales de retroalimentación están disponibles para usted (por ejemplo, reuniones, encuestas, informes escritos)			X		X		X		X		
		12	Considera que la retroalimentación que recibe contribuye a su desarrollo profesional y mejora continua de su desempeño			X		X		X		X		

Nombres y apellidos del evaluador (a): José German Salinas Gamboa

Grado académico del evaluador (a): Doctor en Administración

Valoración:

Firma: 
Dr. José Germán Salinas Gamboa
 CLAD N° 1602 CPP N° 14110

Aplicable	No aplicable
si	

Anexo 5. Validación de juicio de experto 2

VARIABLE	DIMENSION	ITEMS		ESCALA		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACION ENTRE DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		OBSERVACION O RECOMENDACIÓN
				NO 0	SI 1	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
GESTION DEL CONOCIMIENTO	Adquisición de conocimientos	1	Con qué frecuencia accede a fuentes de información como manuales, procedimientos operativos o cursos de actualización relacionados con su labor			*		*		*		*		
		2	Cuán diverso es el método de aprendizaje que utiliza para adquirir nuevos conocimientos, como talleres, simulacros, charlas o recursos en línea			*		*		*		*		
		3	Con qué frecuencia interactúa con expertos o profesionales externos para aprender nuevas habilidades o actualizar conocimientos relacionados con su trabajo			*		*		*		*		
		4	Participa en programas de formación continua o actividades de desarrollo profesional fuera de su jornada laboral			*		*		*		*		
	Representación del conocimiento	5	La documentación interna (manuales, procedimientos operativos, guías) es clara y fácilmente accesible para realizar su trabajo de manera efectiva			*		*		*		*		
		6	Utiliza frecuentemente herramientas visuales, como diagramas, mapas mentales o videos, para compartir o entender el conocimiento relacionado con sus tareas			*		*		*		*		
		7	Los procedimientos operativos están estandarizados y son comprensibles para todos los miembros del equipo, lo que facilita su aplicación en situaciones de emergencia			*		*		*		*		
		8	Participa en plataformas digitales o sistemas de gestión del conocimiento donde se comparten mejores prácticas y actualizaciones relevantes			*		*		*		*		

Almacenamiento del conocimiento	9	Le resulta fácil acceder a bases de datos o repositorios de conocimiento (como procedimientos, protocolos y manuales) cuando los necesita			*		*		*		*		
	10	Con qué frecuencia se actualizan los archivos de conocimiento (procedimientos, protocolos, manuales) para asegurar que la información esté al día			*		*		*		*		
	11	Con qué frecuencia utiliza plataformas digitales o software específicos para acceder y almacenar información de conocimiento (procedimientos, protocolos, etc)			*		*		*		*		
	12	Cómo calificaría la calidad y organización de los espacios donde se guarda la información física (manuales, archivos, documentos)			*		*		*		*		

Nombres y apellidos del evaluador (a): ROXANA ELIZABETH MESTANZA

Grado académico del evaluador (a): Magister en Administración

Valoración:

Aplicable	No aplicable
si	

Firma:



MBA. Roxana Elizabeth Mestanza Cacho

VARIABLE	DIMENSION	ITEMS		ESCALA		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACION ENTRE DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		OBSERVACION O RECOMENDACIÓN
				NO	SI	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
DESEMPEÑO LABORAL	Trabajo en equipo	1	Es efectiva la comunicación entre los miembros del equipo durante una intervención de emergencia			*		*		*		*		
		2	Con qué frecuencia trabaja junto a sus compañeros para resolver problemas operativos, técnicos o logísticos durante las intervenciones			*		*		*		*		
		3	Sus compañeros inspiran confianza a la hora de ejecutar tareas críticas durante una intervención			*		*		*		*		
		4	Con qué frecuencia participa en dinámicas de aprendizaje grupal, como simulacros o ejercicios de equipo			*		*		*		*		
	Capacitación	5	Son relevantes y diversos os temas cubiertos en los programas de capacitación que recibe, como habilidades técnicas, seguridad y manejo de crisis			*		*		*		*		
		6	Con qué frecuencia tiene acceso a programas de capacitación adicionales relacionados con su trabajo			*		*		*		*		
		7	Están satisfechos con la calidad y aplicabilidad de los programas de capacitación recibidos			*		*		*		*		

Retroalimentación	8	Son efectivas las capacitaciones de la mejora de habilidades y competencias laborales			*		*		*		*		
	9	Con qué frecuencia recibe evaluaciones formales o informales sobre su desempeño laboral			*		*		*		*		
	10	Es considerable la retroalimentación que recibe sobre su desempeño es clara, útil y orientada a la mejora			*		*		*		*		
	11	Los siguientes canales de retroalimentación están disponibles para usted (por ejemplo, reuniones, encuestas, informes escritos)			*		*		*		*		
	12	Considera que la retroalimentación que recibe contribuye a su desarrollo profesional y mejora continua de su desempeño			*		*		*		*		

Nombres y apellidos del evaluador (a): ROXANA ELIZABETH MESTANZA CACHO

Grado académico del evaluador (a): Magister en Administración

Valoración:

Aplicable	No aplicable
Si	

Firma: _


 MBA. Roxana Elizabeth Mestanza Cacho

Anexo 6. Validación de juicio de experto 3

VARIABLE	DIMENSION	ITEMS		ESCALA		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACION ENTRE DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		OBSERVACION O RECOMENDACIÓN	
				NO 0	SI 1	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
GESTION DEL CONOCIMIENTO	Adquisición de conocimientos	1	Con qué frecuencia accede a fuentes de información como manuales, procedimientos operativos o cursos de actualización relacionados con su labor			SI		SI		SI		SI			
		2	Cuán diverso es el método de aprendizaje que utiliza para adquirir nuevos conocimientos, como talleres, simulacros, charlas o recursos en línea			SI		SI		SI		SI			
		3	Con qué frecuencia interactúa con expertos o profesionales externos para aprender nuevas habilidades o actualizar conocimientos relacionados con su trabajo			SI		SI		SI		SI			
		4	Participa en programas de formación continua o actividades de desarrollo profesional fuera de su jornada laboral			SI		SI		SI		SI			
	Representación del conocimiento	5	La documentación interna (manuales, procedimientos operativos, guías) es clara y fácilmente accesible para realizar su trabajo de manera efectiva			SI		SI		SI		SI			
		6	Utiliza frecuentemente herramientas visuales, como diagramas, mapas mentales o videos, para compartir o entender el conocimiento relacionado con sus tareas			SI		SI		SI		SI			
		7	Los procedimientos operativos están estandarizados y son comprensibles para todos los miembros del equipo, lo que facilita su aplicación en situaciones de emergencia			SI		SI		SI		SI			
		8	Participa en plataformas digitales o sistemas de gestión del conocimiento donde se comparten mejores prácticas y actualizaciones relevantes			SI		SI		SI		SI			
	Almacenamiento del conocimiento	9	Le resulta fácil acceder a bases de datos o repositorios de conocimiento (como procedimientos, protocolos y manuales) cuando los necesita			SI		SI		SI		SI			

		10	Con qué frecuencia se actualizan los archivos de conocimiento (procedimientos, protocolos, manuales) para asegurar que la información esté al día			SI		SI		SI		SI		
		11	Con qué frecuencia utiliza plataformas digitales o software específicos para acceder y almacenar información de conocimiento (procedimientos, protocolos, etc)			SI		SI		SI		SI		
		12	Cómo calificaría la calidad y organización de los espacios donde se guarda la información física (manuales, archivos, documentos)			SI		SI		SI		SI		

Nombres y apellidos del evaluador (a): Melva Atoche Francia

Grado académico del evaluador (a): Magister

Valoración: Aplicable

Aplicable	No aplicable
X	

Firma: Melva Francia

VARIABLE	DIMENSION	ITEMS	ESCALA		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACION ENTRE DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		OBSERVACION O RECOMENDACIÓN	
			NO	SI	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No		
DESEMPEÑO LABORAL	Trabajo en equipo	1	Es efectiva la comunicación entre los miembros del equipo durante una intervención de emergencia			SI		SI		SI		SI		
		2	Con qué frecuencia trabaja junto a sus compañeros para resolver problemas operativos, técnicos o logísticos durante las intervenciones			SI		SI		SI		SI		
		3	Sus compañeros inspiran confianza a la hora de ejecutar tareas críticas durante una intervención			SI		SI		SI		SI		
		4	Con qué frecuencia participa en dinámicas de aprendizaje grupal, como simulacros o ejercicios de equipo			SI		SI		SI		SI		
	Capacitación	5	Son relevantes y diversos os temas cubiertos en los programas de capacitación que recibe, como habilidades técnicas, seguridad y manejo de crisis			SI		SI		SI		SI		
		6	Con qué frecuencia tiene acceso a programas de capacitación adicionales relacionados con su trabajo			SI		SI		SI		SI		

		7	Están satisfechos con la calidad y aplicabilidad de los programas de capacitación recibidos			SI		SI		SI		SI		
		8	Son efectivas las capacitaciones de la mejora de habilidades y competencias laborales			SI		SI		SI		SI		
	Retroalimentación	9	Con qué frecuencia recibe evaluaciones formales o informales sobre su desempeño laboral			SI		SI		SI		SI		
		10	Es considerable la retroalimentación que recibe sobre su desempeño es clara, útil y orientada a la mejora			SI		SI		SI		SI		
		11	Los siguientes canales de retroalimentación están disponibles para usted (por ejemplo, reuniones, encuestas, informes escritos)			SI		SI		SI		SI		
		12	Considera que la retroalimentación que recibe contribuye a su desarrollo profesional y mejora continua de su desempeño			SI		SI		SI		SI		

Nombres y apellidos del evaluador (a): Melva Atoche Francia

Grado académico del evaluador (a): Magister

Valoración: Aplicable

Firma: Melva Francia

Aplicable	No aplicable
X	

Anexo 7. Prueba de confiabilidad

ENCUESTADOS	ITEMS																								SUMA	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
E1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	4	2	2	2	1	3	4	1	4	2	2	2	2	52	
E2	2	4	4	3	4	3	1	3	4	4	2	2	2	2	3	1	3	4	3	4	3	2	2	5	58	
E3	2	5	2	3	2	3	2	3	3	5	3	3	2	5	2	5	2	5	2	5	3	2	3	2	64	
E4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	5	3	3	2	5	2	5	2	3	1	5	62
E5	2	4	2	3	2	3	1	3	3	4	3	4	3	5	3	3	2	4	2	2	3	2	1	2	58	
E6	4	5	2	4	4	4	2	4	3	5	4	5	4	5	4	5	2	5	2	5	5	4	4	5	78	
E7	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	5	2	4	2	5	5	3	2	1	65	
E8	2	5	2	4	2	5	2	4	3	4	2	3	2	2	2	2	2	4	2	4	1	2	3	3	58	
E9	2	5	3	5	3	5	3	4	3	4	2	4	1	5	4	4	2	4	2	4	4	2	2	2	69	
E10	2	5	2	5	2	4	2	4	3	4	2	4	1	5	2	3	2	3	1	4	2	5	1	4	60	
E11	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	3	1	3	63	
E12	2	4	3	5	3	5	3	5	3	5	2	4	2	4	2	3	2	4	2	3	3	3	2	4	66	
E13	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	2	5	5	65	
E14	3	5	2	4	2	4	3	4	3	5	3	5	2	4	2	3	2	4	2	3	2	2	3	1	65	
E15	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	2	2	4	2	4	2	3	4	2	5	1	61	
E16	3	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1	3	58	
E17	2	5	2	3	3	4	3	3	3	5	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	5	5	3	64	
E18	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	5	4	4	75	
E19	3	4	2	4	2	4	3	4	3	5	3	5	2	3	2	2	2	4	2	4	1	2	4	5	63	
E20	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	83	
VARIANZA	0.550	0.528	0.350	0.428	0.848	0.428	0.548	0.310	0.590	0.310	0.528	0.590	0.688	1.228	0.450	1.288	0.160	0.248	0.290	0.628	1.548	1.528	1.988	2.088		
SUMATORIA DE VARIANZAS	18.133																									
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	51.328																									

Coefficiente de confiabilidad del cuestionario	0.67
Número de ítems del instrumento	24
Sumatoria de las varianzas de los ítems.	18.133
Varianza total del instrumento.	51.328

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Anexo 8. Base de datos gestión del conocimiento

	Variable 01: Gestión del Conocimiento															
	Adquisición de conocimientos					Representación del conocimiento					Almacenamiento de conocimiento					Total v1
Participantes	P1	P2	P3	P4	TOTAL	P5	P6	P7	P8	TOTAL	P9	P10	P11	P12	TOTAL	
1	3	4	4	4	15	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	53
2	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4	14	42
3	3	5	4	5	17	4	3	4	3	14	3	3	2	2	10	41
4	3	3	5	5	16	3	4	3	4	14	4	3	2	3	12	42
5	4	3	3	4	14	4	3	5	5	17	5	4	3	2	14	45
6	4	3	3	2	12	4	2	4	3	13	3	4	4	3	14	39
7	3	3	3	3	12	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	29
8	5	3	4	4	16	5	4	3	5	17	4	5	5	3	17	50
9	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	52
10	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17	4	5	5	4	18	54
11	4	5	3	5	17	4	4	3	4	15	4	3	4	3	14	46
12	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	4	4	3	4	15	45
13	4	4	2	3	13	4	4	4	2	14	4	3	3	3	13	40
14	5	4	4	5	18	4	3	3	4	14	5	3	4	2	14	46
15	3	3	3	3	12	5	3	4	4	16	3	2	3	2	10	38
16	4	5	4	3	16	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	43
17	5	4	4	5	18	4	4	3	5	16	4	4	4	2	14	48
18	4	3	3	3	13	4	3	3	2	12	3	4	3	1	11	36
19	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	46
20	3	2	2	2	9	4	1	2	1	8	2	3	2	3	10	27
21	2	3	3	1	9	3	2	2	1	8	4	2	2	3	11	28
22	3	5	4	1	13	5	4	5	4	18	2	4	5	5	16	47
23	3	3	3	4	13	4	5	2	5	16	5	4	5	5	19	48
24	4	5	4	3	16	5	5	4	3	17	3	4	5	5	17	50

25	3	4	3	3	13	5	3	3	4	15	2	3	3	4	12	40
26	3	4	5	4	16	4	5	3	4	16	3	3	5	5	16	48
27	4	4	3	5	16	5	5	5	3	18	4	5	5	5	19	53
28	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	2	3	2	3	10	38
29	3	2	3	3	11	3	2	3	2	10	4	4	4	4	16	37
30	3	4	4	5	16	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	46
31	4	4	2	3	13	4	4	4	2	14	4	3	3	3	13	40
32	5	4	4	5	18	4	3	3	4	14	5	3	4	2	14	46
33	3	3	3	3	12	5	3	4	4	16	3	2	3	2	10	38
34	3	3	3	3	12	5	3	4	4	16	3	2	3	2	10	38
35	4	5	4	3	16	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	43
36	5	4	4	5	18	4	4	3	5	16	4	4	4	2	14	48
37	4	3	3	3	13	4	3	3	2	12	3	4	3	1	11	36
38	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	46
39	3	2	2	2	9	4	1	2	1	8	2	3	2	3	10	27
40	2	3	3	1	9	3	2	2	1	8	4	2	2	3	11	28
41	3	5	4	1	13	5	4	5	4	18	2	4	5	5	16	47
42	3	3	3	4	13	4	5	2	5	16	5	4	5	5	19	48

Anexo 9. Base de datos desempeño laboral

Variable 02: Desempeño Laboral															
Trabajo En Equipo					Capacitacion					Retroalimentacion					Total V2
P13	P14	P15	P16	TOTAL	P17	P18	P19	P20	TOTAL	P21	P22	P23	P24	TOTAL	
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	57
5	4	4	3	16	4	3	4	4	15	4	3	4	5	16	47
5	5	4	5	19	5	3	4	5	17	4	5	4	5	18	54
4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	1	2	2	2	7	36
3	4	1	3	11	4	5	4	4	17	4	3	4	5	16	44
4	3	3	2	12	3	3	2	3	11	1	1	2	2	6	29
3	4	3	3	13	2	4	4	4	14	2	5	2	2	11	38
4	5	5	4	18	5	4	4	4	17	1	2	2	5	10	45
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
5	5	5	4	19	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	56
3	4	4	2	13	4	5	4	4	17	3	5	4	4	16	46
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	48
4	4	3	2	13	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	30
4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	44
3	5	5	3	16	3	3	2	3	11	3	4	3	3	13	40
4	4	3	2	13	3	3	3	4	13	3	5	4	4	16	42
5	4	4	4	17	4	4	2	3	13	4	4	3	3	14	44
3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	2	3	3	3	11	36
3	4	3	2	12	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	41
4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	41
5	4	5	3	17	2	2	3	5	12	3	3	3	3	12	41
5	5	4	4	18	3	3	4	5	15	4	5	4	5	18	51
5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19	57
5	5	5	4	19	4	3	5	5	17	4	5	4	5	18	54
5	3	5	3	16	2	4	5	5	16	4	5	5	5	19	51
5	4	5	5	19	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	56
3	5	5	5	18	4	4	4	5	17	5	4	3	5	17	52
3	4	5	5	17	4	3	4	4	15	2	4	4	5	15	47

Variable 02: Desempeño Laboral															
Trabajo En Equipo					Capacitacion					Retroalimentacion					Total V2
P13	P14	P15	P16	TOTAL	P17	P18	P19	P20	TOTAL	P21	P22	P23	P24	TOTAL	
5	4	4	3	16	3	2	4	3	12	3	2	3	4	12	40
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	50
4	4	3	2	13	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	30
4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	44
3	5	5	3	16	3	3	2	3	11	3	4	3	3	13	40
3	5	5	3	16	3	3	2	3	11	3	4	3	3	13	40
4	4	3	2	13	3	3	3	4	13	3	5	4	4	16	42
5	4	4	4	17	4	4	2	3	13	4	4	3	3	14	44
3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	2	3	3	3	11	36
3	4	3	2	12	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	41
4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	41
5	4	5	3	17	2	2	3	5	12	3	3	3	3	12	41
5	5	4	4	18	3	3	4	5	15	4	5	4	5	18	51
5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19	57

Anexo 10. Evidencia de aplicación de encuestas



**Anexo 13:
Aplicación**

de instrumentos



Anexo 14: Cuadro de coeficiente de correlación

Dimensión de la Gestión del Conocimiento	Coefficiente de Pearson (r)	Significancia (p)	Interpretación
Gestión del conocimiento (general)	0.585	0	Relación positiva moderada
Adquisición del conocimiento	0.356	0.021	Relación positiva baja
Representación del conocimiento	0.516	0	Relación positiva moderada
Almacenamiento del conocimiento	0.598	0	Relación positiva moderada-alta