

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRÍA EN COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL Y RECURSOS HUMANOS



**Tesis para optar el grado Académico de Maestra en Comportamiento
Organizacional y Recursos Humanos**

**Gestión del Conocimiento y su relación con el comportamiento
organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras) de una
clínica privada de Lima**

Autor: Bach. Sara Aracelli Soto Tapia

Asesor: Mg. Luis Miguel Ecurra Mayaute

Lima Perú

2020

Miembros del Jurado Examinador de la Tesis

Dra. Yolanda Elizabeth Valle Ramella

Presidente

Dr. Luis Alberto Vicuña Peri

Miembro

Dra. Rosa María Fernández Rodríguez

Miembro

Mg. Luis Miguel Ecurra Mayaute

Asesor

Carlos Fernando Nario Dulanto

Representante de la EPG

Dedico este trabajo a Dios, a mi mamita July, la gran inspiración de mi vida. A Maky y Rubén, mis angelitos en el cielo. A mi pequeño y amado Sebastian. A Beto, a Fanny, Stefy, Fabian y Mauricio por ser mis grandes compañeros de vida, a mis familiares y amigos.

Agradecimiento

Un especial agradecimiento a Dios, por guiar cada paso de mi vida. A mi amado Sebastian por regalarme con cariño, gran parte de su tiempo. A Beto y a mi amada familia por su aliento inagotable. A Yolanda Valle Ramella y Luis Vicuña Peri, por la exhaustiva y profesional revisión de mi tesis. A Elena Maisch, Rachael Silberman, David Álvarez y a mi asesor Miguel Ecurra, por el apoyo y orientación permanente. Un especial agradecimiento a mi querida Stefanny, por su incondicional cariño y por ser mi brazo derecho en este importante logro.

Índice de contenido

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Descripción del Problema	3
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1 Problema General.....	5
1.2.2 Problemas Específicos	5
1.3 Importancia y justificación del estudio	6
1.4 Delimitación del estudio	7
1.5 Objetivos de la Investigación:.....	8
1.5.1 Objetivo general	8
1.5.2 Objetivos específicos	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1 Marco histórico	10
2.1.1 Aspectos históricos de la Gestión del Conocimiento	10
2.1.2 Aspectos históricos del Comportamiento organizacional.....	11
2.2 Investigaciones relacionadas con el tema	12
2.2.1 Investigaciones nacionales	12
2.2.2 Investigaciones internacionales	14
2.3 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio	16
2.3.1 El conocimiento	16
2.3.2 Gestión del Conocimiento	18
2.3.3 Dimensiones de la Gestión del Conocimiento	21
2.3.4 Comportamiento Organizacional	24
2.3.5 El modelo de los tres niveles de Robbins	26
2.3.6 Metas propuestas por el Comportamiento Organizacional.....	28
2.3.7 Competencias Organizacionales.....	29
2.3.8 Las personas y las organizaciones	31

2.3.8.1 Reciprocidad entre individuo y organización	31
2.3.9 Dimensiones del Comportamiento Organizacional	32
2.4 Definición de términos básicos	35
2.5 Fundamentos teóricos que sustentan a las hipótesis (figuras, o mapas conceptuales)	36
2.5.1 Fundamento teórico de la Gestión del conocimiento:	36
2.5.2 Fundamento teórico del Comportamiento organizacional:.....	37
2.6 Hipótesis	39
2.6.1 Hipótesis general	39
2.6.2 Hipótesis específicas.....	39
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	42
3.1 Tipo, método y diseño de la investigación	42
3.2 Población y muestra.....	43
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
3.4 Descripción de procedimientos de análisis.....	53
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	54
4.1 Resultados.....	54
4.1.1 Análisis de normalidad	54
4.1.2 Análisis correlacional.....	56
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES.....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS	75
Anexo 1: Declaración de Autenticidad.....	75
Anexo 2: Autorización de consentimiento para realizar la investigación.....	76
Anexo 3: Matriz de consistencia.....	77
Anexo 4: Protocolos o Instrumentos utilizados	85

Listado de tablas

Tabla 1. Determinación de la población por profesión.....	44
Tabla 2. Determinación de la muestra: Sexo.....	44
Tabla 3. Determinación de la Muestra: profesión.....	45
Tabla 4. Determinación de la muestra: Rango de Edad.....	46
Tabla 6. Determinación de la Muestra: condición laboral.....	48
Tabla 7. Resultados estadísticos de confiabilidad del inventario de gestión del conocimiento.....	49
Tabla 8. Resultados estadísticos de la validez del inventario de gestión del conocimiento.....	50
Tabla 9. Análisis generalizado de la confiabilidad de la prueba de comportamiento organizacional.....	51
Tabla 10. Análisis de la Validez de la Prueba de Comportamiento Organizacional	52
Tabla 11. Resultados del análisis estadístico del Kolmogorov-Smirnov de la Gestión del Conocimiento.....	54
Tabla 12. Resultados del análisis estadístico del Kolmogorov-Smirnov de la prueba de Comportamiento Organizacional.....	55
Tabla 13. Cálculos correlacionales entre la gestión del conocimiento y el comportamiento organizacional (rho de Spearman).....	56
Tabla 14. Cálculos correlacionales entre la dimensión Identificación/localización del conocimiento de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional (rho de Spearman)	56
Tabla 15. Cálculos correlacionales entre la dimensión Adquisición/aprendizaje del conocimiento de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional (rho de Spearman)	57
Tabla 16. Cálculos correlacionales entre la dimensión Creación del conocimiento de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional (rho de Spearman) ...	58
Tabla 17. Cálculos correlacionales entre la dimensión Diseminación/transferencia del conocimiento de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional (rho de Spearman)	58
Tabla 18. Cálculos correlacionales entre la dimensión Aplicación/utilización del conocimiento de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional (rho de Spearman)	59

Tabla 19.Cálculos correlacionales entre la dimensión Almacenamiento/mantenimiento del conocimiento de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional (rho de Spearman).....	60
Tabla 20.Cálculos correlacionales entre la dimensión Medición/valoración del conocimiento de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional (rho de Spearman)	60
Tabla 21.Cálculos correlacionales entre las dimensiones de la Gestión del conocimiento y las dimensiones del comportamiento organizacional (rho de Spearman).....	61
Tabla 22.Análisis de diferencia de grupos de los puntajes de la prueba de gestión del conocimiento por Sexo	62
Tabla 23.Análisis de diferencia de grupos de los puntajes de la prueba de comportamiento organizacional por Sexo	63

Lista de gráficos.

Figura 1: Ciclo de la gestión del conocimiento	36
Figura 2: Modelo de Comportamiento Organizacional básico	38
Figura 3: Distribución de la muestra por sexo	44
Figura 4: Distribución de la muestra por profesión	45
Figura 5: Distribución de la muestra por rango de edad	46
Figura 6: Distribución de la muestra por profesión	47
Figura 7: Distribución de la muestra por condición laboral	48

RESUMEN

El presente trabajo de tesis tuvo como objetivo general determinar si la gestión del conocimiento y el comportamiento organizacional se encuentran relacionadas entre sí, en una muestra de profesionales de la salud de una clínica privada de la ciudad de Lima. Para lograr este objetivo se utilizó un diseño no experimental de alcance correlacional. La muestra de tipo probabilística estuvo compuesta por 147 profesionales médicos y enfermeras. A esta muestra se les aplicó dos instrumentos; el inventario de gestión del conocimiento de Alonso Pérez-Soltero y el cuestionario de comportamiento organizacional de Ana Hernández, los cuales fueron sometidos a los análisis respectivos que determinaron que las pruebas presentan evidencias de validez y confiabilidad. Los análisis correlacionales logrados a partir de la aplicación del estadístico rho de Spearman, indican la existencia de relaciones estadísticas significativas entre las dos variables en estudio, así como también entre las dimensiones que componen cada una de estas variables.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, comportamiento organizacional, calidad del servicio, aprendizaje organizacional.

ABSTRACT

This thesis had as main objective to determine whether the knowledge management and the organisational behaviour are related between each other in a sample of health professionals from a private clinic of the city of Lima. To achieve this goal, a non-experimental correlational design was used. The sample (a probabilistic one) was composed by 147 medical professionals and nurses. Two instruments were applied to this sample: the inventory of knowledge management of Alonso Pérez-Soltero, and the questionnaire of organisational behaviour of Ana Hernández; both were submitted to the respective analyses that determined that these tests present evidences of validity and reliability. The correlational analyses obtained through the application of Spearman's rho statistical, indicate that statistically significant relations exist between the two studied variables, as well as between the dimensions that compose each one of these variables.

Key words: Knowledge management, organisational behaviour, quality of service, organisational learning.

INTRODUCCIÓN

Las nuevas formas de competencias en el mercado, derivadas de los constantes cambios que ocurren en el mundo, como consecuencia del veloz desarrollo de la ciencia y tecnología, han hecho que las organizaciones se lancen a la búsqueda de nuevas formas de negociar, de lograr ventajas adicionales que le agreguen valor al producto o servicio y le permitan posesionarse del mercado. En este contexto es que el conocimiento emerge como un verdadero centro de poder en las organizaciones y en general a nivel de las naciones, en tanto es la nueva fuente de riqueza y las organizaciones laborales le han puesto toda la atención posible.

En esta línea de pensamiento, Nonaka y Takeuchi (2000) plantean que el desarrollo económico que se vive hoy en día, donde lo único seguro es la incertidumbre y el cambio, la mejor fuente para obtener una ventaja competitiva duradera es precisamente el conocimiento. Por estas razones es que, la Gestión del Conocimiento adquiere una importancia de primer nivel, en la medida de que no solo se convierte en una fuente de riqueza, sino que también adquiere un papel trascendente como mediador en las tareas esenciales de la organización ya sea en la producción o en la prestación de servicios y en general en la calidad empresarial.

En este contexto, aspectos tan importantes como la información y el conocimiento se han convertido en elementos de vital importancia para la obtención de ventajas competitivas en el periodo en que les ha tocado actuar. En este afán es que se han debido construir un conjunto de procedimientos tendientes a optimizar el manejo y gestión del conocimiento y de la información en las diversas organizaciones empresariales y sobre todo, en los países de mayor desarrollo. La importancia que ha cobrado el conocimiento, le ha dado una dimensión tan grande que ha pasado a ser considerada un bien público y ya no solamente un bien potestativo de algunas personas o instituciones. De la misma manera que la imprenta permitió la masificación de la ciencia y cultura, el conocimiento camina en la misma dirección, por lo que con el apoyo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación se debe concretizar la expansión del conocimiento y en todos sus extremos.

En esta línea de pensamiento es que Probst, Raub y Romhardt (2001), plantean que “el conocimiento que es todo el conjunto de cogniciones y habilidades con los cuales los individuos suelen solucionar problemas, comprende tanto la teoría como la práctica, las reglas cotidianas al igual que las instrucciones para la acción, el conocimiento se basa en datos e información, pero a diferencia de éstos siempre está ligado a las personas; forma parte integral de los individuos y representa las creencias de éstos acerca de las relaciones causales” (p. 24).

De esta manera, las distintas organizaciones han debido realizar los cambios necesarios, a nivel de estructuras, pero también de los procesos y hasta forma de hacer negocios que le permitan adecuarse a los nuevos entornos en los que se pone especial atención a los activos intangibles, (capital intelectual, conocimientos, capital estructural, etc.), de manera que puedan desarrollar nuevas formas de gestionarlos y optimizarlos en su funcionamiento, de tal manera que puedan posesionarse mejor del mercado e incrementar sus ingresos. Por estas razones es que Probst, Raub y Romhardt (2001), plantea el ciclo de gestión del conocimiento que permite determinar el comportamiento de los empleados. Estas son las razones por las que se convierte en necesario establecer los objetivos del conocimiento en su triple dimensión, normativo, estratégico y operacional, de manera que puedan ser ampliamente utilizados en todas las áreas de la organización y a partir de ello, se pueda lograr alcanzar todos los objetivos trazados por la empresa.

Tal vez por estas razones es que la economía actual se ha lanzado a un proceso de acumulación y desarrollo del conocimiento que puedan ser utilizados en los procesos productivos o de servicios. Desde este punto de vista y aunque los activos tangibles (maquinarias, dinero, e infraestructura en general), se mantengan como aspectos sustantivos en las organizaciones, son, precisamente, los activos intangibles los que merecen una atención especial por parte de los gestores institucionales pues son estos activos los que van a hacer la diferencia en el crecimiento exitoso de las organizaciones. Es verdad que no todas las organizaciones son capaces de reconocer la importancia de los activos intangibles y menos sabe cómo ubicarlos y gestionarlos, pero la importancia de los mismos no puede ser puesta en tela de juicio.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del Problema

En los momentos actuales, el conocimiento se ha convertido en el centro de las preocupaciones de las organizaciones que buscan formas óptimas de crearlo, gestionarlo y utilizarlo para lograr ventajas competitivas respecto de otras organizaciones. Todo este proceso pasa necesariamente por determinar los fundamentos teórico práctico del conocimiento y su gestión de manera que se tenga claridad respecto a su valor como activo intangible y por tanto como ventaja en la competencia con otras organizaciones.

Sin embargo y a pesar de existir una literatura importante sobre los activos intangibles en el ámbito empresarial, no sucede lo mismo en el ámbito de la salud, donde es clara la no existencia de modelos de Gestión del Conocimiento (Jaramillo et al, 2008) por lo que este conocimiento no se comparte ni socializa. La realidad nos indica que muchas de nuestras instituciones de salud tienen serios problemas puesto que no solo tienen dificultades para producir conocimiento, sino que en su interior se presentan climas enrarecidos que no logran motivar al personal de salud y que por el contrario generan discrepancias entre los integrantes de las instituciones de salud de manera que pueden, incluso, llegar a perder el interés por los objetivos de las instituciones y como lograrlos.

El malestar de los profesionales de salud se incrementa en tanto no se les da el debido valor al trabajo realizado, las autoridades se muestran más bien indiferentes al hecho, por lo que el trabajo, tanto individual como colectivo, no alcanza los niveles de eficiencia esperado. Así mismo se presenta una comunicación poco fluida y oportuna entre ellos, la capacidad de saber escuchar a los demás literalmente no existe lo que se traduce en la poca identificación con la institución, por lo que solo cumplen sus horas laborales y se mantienen ajenos a todas las actividades que se realizan al interior de la organización.

Todos los que interactúan en una organización de salud y de cualquier otro tipo, tienen claro la importancia que tiene la participación en la diversidad de actividades que se realizan al interior de las instituciones pues estas no solo sirven para compartir sino, fundamentalmente, para integrar a los miembros de esta y a partir de ello es posible perfilar una identidad, un compromiso, con la institución lo que finalmente va a determinar el comportamiento de la organización.

El Comportamiento Organizacional a decir de Chiavenato (2009), se va a ocupar de estudiar todo aquello que se refiere a lo que los trabajadores pueden hacer al interior de las organizaciones y que pueda afectar el trabajo individual y colectivo que se realiza en la empresa. Al interesarse el comportamiento organizacional en todos los aspectos vinculados al ambiente laboral, se puede entender sus preocupaciones respecto a las conductas desarrolladas en el puesto de trabajo y todos sus derivados, como puede ser el ausentismo, rotación, producción, etc.

El comportamiento organizacional, tiene, también, como un aspecto importante de su interés, la conducta de los grupos al interior de las organizaciones puesto que ninguno de estos grupos tiene comportamientos similares entre sí. Esto resulta importante de atender en la medida de que algunos comportamientos no se pueden entender ni explicar a partir del comportamiento individual sino más bien dentro de los comportamientos de orden grupal. Bajo estas consideraciones se puede entender que el comportamiento organizacional se ocupa de estudiar el comportamiento individual y colectivo, pero también se interesa por aspectos vinculados como la motivación, el liderazgo y demás temas relacionados con las condiciones laborales, la comunicación organizacional, el estrés laboral, etc. (Robbins, 2009).

Lo antes expuesto muestra claramente que el entendimiento del trabajo organizacional y su funcionamiento es una tarea central en todos aquellos que pretendan dirigirlas y es que en términos de organización se mezclan tanto la ciencia como las propias personas, pero también la tecnología que ha invadido todos los aspectos de la vida del hombre. Sin embargo, es necesario que la propia sociedad entienda que las organizaciones son muy importantes en la vida social y laboral por lo que se le debe dar la importancia que se merece pues ellas nos enrumban hacia el progreso.

Todo lo expuesto hasta este momento, nos permite plantear el presente proyecto cuya finalidad se orienta a establecer si una variable tan importante como la gestión del conocimiento se vincula de manera estadística con el comportamiento organizacional en una muestra de trabajadores del área de salud y cuyos resultados pueden permitir la posibilidad de ofrecer algunas posibles soluciones, en la perspectiva de alcanzar la calidad del servicio que es necesario lograr en las instituciones de salud.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema General

- ¿De qué manera la gestión del conocimiento se vincula con el comportamiento organizacional en el personal de salud, de una clínica privada de Lima?

1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿De qué manera el área identificación/localización del conocimiento se relaciona con el comportamiento organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima?
2. ¿De qué manera el área adquisición/aprendizaje del conocimiento se relaciona con el comportamiento organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima?
3. ¿De qué manera el área creación del conocimiento se relaciona con el comportamiento organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima?
4. ¿De qué manera el área diseminación/transferencia del conocimiento se relaciona con el comportamiento organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima?

5. ¿De qué manera el área aplicación/utilización del conocimiento se relaciona con el comportamiento organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima?
6. ¿De qué manera el área almacenamiento/mantenimiento del conocimiento se relaciona con el comportamiento organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima?
7. ¿De qué manera el área medición/valoración del conocimiento se relaciona con el comportamiento organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima?
8. ¿De qué manera las diversas áreas de la gestión del conocimiento se relacionan con las diversas áreas del comportamiento organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima?

1.3 Importancia y justificación del estudio

Las organizaciones de salud son centros que deben buscar, principalmente la generación y desarrollo de conocimientos que posteriormente van a ser utilizados en su trabajo diario lo que les permitirá adecuarse a las nuevas demandas derivadas de una sociedad del conocimiento que cada día es más compleja. Entre estas demandas destacan la inclusión y la calidad, de acuerdo con lo señalado por Tedesco, (2000). Por estas razones es que las instituciones de salud están obligadas a revisar y reorientar todo lo actuado, particularmente lo referido a los modelos de gestión y prácticas profesionales destinadas a garantizar el cambio.

Un sistema de gestión del conocimiento en el área de salud debe permitir la correcta administración del conocimiento que no sólo nos posibilitaría administrar mejor los centros de información y contenidos, sino también la capacidad de capitalizar el mismo en la perspectiva de brindar un servicio con el máximo de calidad posible.

De otro lado, el presente trabajo de investigación se justifica en la medida que nos debe permitir contribuir en las siguientes áreas:

1. A nivel teórico, se pretende sistematizar la información que se pueda recopilar respecto de las variables para facilitar su estudio, preferentemente, por parte de los estudiantes. Esto debe significar un aporte en el aspecto teórico, en la medida de que tanto el comportamiento organizacional como la Gestión del Conocimiento, son temas que requieren ser tratados de manera más amplia por los investigadores de nuestro país.
2. A nivel práctico, los resultados de la investigación servirán como insumo informacional para que las autoridades puedan tener evidencia empírica que les sirva de base para la toma de decisiones que contribuyan a optimizar el funcionamiento de las instituciones de salud.
3. A nivel metodológico y por necesidades de la investigación se procederá a garantizar la validez y confiabilidad de los instrumentos mediante los análisis respectivos, por lo que la comunidad académica podrá disponer de dos instrumentos para la realización de las evaluaciones y/o investigaciones que se quieran realizar con estas variables.
4. A nivel social, la presente investigación debe beneficiar a la comunidad de salud de una clínica privada de Lima y particularmente a sus pacientes, en tanto temas como los eventos adversos que puedan ocurrir en las instituciones de salud son una preocupación permanente, por lo que todo aquello que pueda contribuir a mejorar las condiciones laborales son de mucha utilidad, como es el caso de la presente investigación

1.4 Delimitación del estudio

- **Delimitación espacial:** Este trabajo de tesis se desarrollará en la modalidad presencial a los profesionales de salud (médicos y enfermeras) de una clínica privada de Lima.
- **Delimitación temporal:** la tesis se realizará de octubre 2019 a septiembre del 2020.

- **Delimitación social:** el trabajo de tesis se llevará a cabo con los profesionales de salud (médicos y enfermeras) de una clínica privada de Lima.
- **Delimitación conceptual:** los conceptos expresados en el presente trabajo de tesis son: Gestión del Conocimiento y comportamiento organizacional.

1.5 Objetivos de la Investigación:

1.5.1 Objetivo general

- Establecer la relación que existe entre la gestión del conocimiento y el comportamiento organizacional en el personal de salud, de una clínica privada de Lima.

1.5.2 Objetivos específicos

1. Identificar la manera en que el área identificación/localización del conocimiento se relaciona con el comportamiento organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima.
2. Determinar la manera en que el área adquisición/aprendizaje del conocimiento se relaciona con el comportamiento organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima.
3. Precisar la manera en que el área creación del conocimiento se relaciona con el comportamiento organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima.
4. Establecer la manera en que el área diseminación/transferencia del conocimiento se relaciona con el comportamiento organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima.
5. Identificar la manera en que el área aplicación/utilización del conocimiento se relaciona con el comportamiento organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima.

6. Determinar la manera en que el área almacenamiento/mantenimiento del conocimiento se relaciona con el comportamiento organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima.
7. Precisar la manera en que el área medición/valoración del conocimiento se relaciona con el comportamiento organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima.
8. Identificar la manera en que las áreas de la gestión del conocimiento se relacionan con las áreas del Comportamiento Organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Marco histórico

2.1.1 Aspectos históricos de la Gestión del Conocimiento

Es un hecho incuestionable que, el propósito básico de todas las organizaciones de producción o servicios con fines de lucro, resulta ser la obtención de un mayor nivel de ganancias que le permita crecer y posicionarse del mercado. En este contexto cualquier modificación en el mercado o en la ciencia, particularmente en el desarrollo tecnológico, que implique mayor nivel de eficiencia, tiene que ser incorporado rápidamente pues ello les va a permitir seguir avanzando y/o mantenerse en posiciones económicamente ventajosas. Esto es lo que ha ocurrido con el “conocimiento”.

Desde la década de los 80 del siglo pasado, el conocimiento empezó a ocupar un lugar privilegiado en el mundo de las organizaciones en tanto el desarrollo de la tecnología facilita extraordinariamente la producción, el manejo e incesante crecimiento del conocimiento y su utilización. Echeverría, (2009) plantea que es tal la importancia que adquiere el conocimiento que, a partir de la década de los noventa, se empieza a hablar de la sociedad del conocimiento y se la plantea como un nuevo tipo de sociedad que es cualitativamente diferente a las anteriores. En esta nueva sociedad se puede apreciar cambios significativos en lo que respecta a la economía, pues el conocimiento se ha convertido en mercancía y en una verdadera fuente de valor que genera ventajas competitivas.

Lo anteriormente expuesto pone en claro la importancia que tienen las TICs en el desarrollo de la sociedad del conocimiento, en tanto el uso masivo de estas nuevas tecnologías ha cambiado significativamente el modo de pensar y ver el mundo, a tal punto que los seres humanos y las organizaciones literalmente se han adecuado a ellas y las incorporado a sus vidas. De acuerdo con Castells, (2006), la clave de todo este proceso es que, a través de las TICs, se facilita el intercambio de información, datos y conocimiento, entre personas y organizaciones, lo que finalmente da como consecuencia

la formación de una nueva estructura social en red y una nueva cultura (del ciberespacio).

En esta nueva cultura, la economía del conocimiento está variando constantemente en la medida de que evoluciona la tecnología. Esto permite que la articulación de la información con los procesos de desarrollo de los capitales sea cada vez más firme lo que a su vez permite un mayor desarrollo económico. Siguiendo a Castells, (2006), se tendría que afirmar que el desarrollo de esta economía depende en lo fundamental de su propia capacidad para producir, procesar toda la información basada en el conocimiento con altos niveles de eficiencia. En este contexto se hizo absolutamente indispensable el desarrollo de un tipo de gestión centrada en exclusividad al conocimiento.

Es a partir de los trabajos de Nonaka y Takeuchi, (1995) y Davenport; Prusak, (1998), que se empieza a estructurar una nueva disciplina llamada Gestión del Conocimiento, que tiene como objetivo principal diseñar e implementar sistemas que puedan ser capaces de identificar, capturar y compartir ordenadamente el conocimiento que se produce y circula dentro de una organización, en la perspectiva de convertirla en un elemento de alto valor para la propia organización.

El desarrollo de la Gestión del Conocimiento ha sido excepcional y hoy casi todas las instituciones la han incorporado a su quehacer diario en tanto el desarrollo de la ciencia y la tecnología no les dejan espacio para prescindir de ella. Las sociedades se manejan al influjo del conocimiento, la economía cada vez se implica más con ella y es que la Gestión del Conocimiento no solo agrega valor a los conocimientos que ya existen, sino que además permite el surgimiento de otros conocimientos y que los mismos se puedan compartir.

2.1.2 Aspectos históricos del Comportamiento organizacional

A pesar de que el interés por el comportamiento de las personas y de las organizaciones en el mundo laboral ha existido desde hace muchos años, no es sino a partir de los trabajos de Maslow (1991) que se empieza a tratar el problema como un tema de especial interés en las diversas instituciones. La propuesta principal de Maslow radica

en el hecho de que las organizaciones deben modificar sus estructuras internas y sus formas de dirección en la perspectiva de mejorar las capacidades productivas o de servicios de los empleados.

Posteriormente autores como McClelland (1989), Herzberg (1968) entre otros fundamentan propuestas vinculadas a la motivación que permiten explicar las diferentes formas del comportamiento humano. Este hecho les permite a los gerentes identificar la importancia que tiene el comportamiento del empleado al interior de la organización, lo que a su vez permite entender el comportamiento organizacional como un proceso a través del cual se van a aplicar la diversidad de conocimientos existentes sobre las formas en que los trabajadores, ya sea como grupo laboral o individuo particular actúan al interior de las organizaciones; de manera que se pueda lograr mayores niveles de eficacia en la descripción, comprensión, predicción y control de la conducta humana, por parte de los gerentes. Desde este punto de vista se puede entender que el comportamiento organizacional depende tanto de la naturaleza de las personas, que son diferentes unas de otras, como de las propias organizaciones.

En este contexto se debe considerar que las diferencias en los individuos obligan a los directores o gerentes a brindar un trato igualmente diferente a cada trabajador que como es sabido tienen personalidades, intereses y necesidades diferentes. Por otra parte, los gerentes deben saber que en el ser humano los aspectos motivacionales son esencialmente trascendentes para orientar la conducta humana en la dirección que sea conveniente para los intereses de la organización. Sin motivación por parte del personal laboral, es realmente poco lo que se puede lograr.

2.2 Investigaciones relacionadas con el tema

2.2.1 Investigaciones nacionales

Ingaruca (2015), de la Universidad Nacional Federico Villarreal desarrolló la tesis “Gestión del Conocimiento y Competencias profesionales de los docentes de la Academia de la Magistratura”. Este trabajo de tesis, de corte no experimental y descriptivo correlacional busco determinar si eventualmente la variable gestión del conocimiento se vinculaba con la variable competencias profesionales. Para el logro de

este objetivo se utilizaron dos instrumentos que permitieron recoger datos de estas dos variables en la muestra seleccionada y que estuvo compuesta por 97 docentes de la Academia de la Magistratura. Los datos recogidos fueron procesados con el paquete estadístico SPSS y dieron como resultado que ambas variables, en efecto, se encuentran vinculadas de manera significativa ($r = 0,67$), por lo que se concluye que la hipótesis de investigación fue confirmada. El trabajo reporta, también, que las diversas áreas de las dos variables se encuentran vinculadas de manera significativa.

Huamán (2014) de la Universidad Nacional Federico Villarreal trabajo la tesis de magister “Gestión del Conocimiento y Práctica Profesional Docente en docentes de la Red de aprendizaje N° 1 Comas”. La tesis desarrollada bajo una metodología cuantitativa, no experimental y de alcance correlacional, tomo como muestra a 217 docentes distribuidos en dos niveles educativos: primaria y secundaria. De estos docentes, mediante la utilización de dos instrumentos previamente validados, se obtuvieron los datos necesarios para poder efectuar la prueba de hipótesis respectiva. Los datos, procesados con el paquete estadístico respectivo, permitieron establecer que en efecto las variables investigadas se encuentran debidamente correlacionadas ($r = 0.79$). Por otra parte, los análisis específicos demostraron que las áreas en las que se dividen ambas variables se encuentran igualmente correlacionadas, por lo que se concluye que todas las hipótesis de investigación fueron confirmadas.

Miranda (2014), de la Universidad Nacional Federico Villarreal elaboro la tesis de Maestría “Influencia del Comportamiento Organizacional en la práctica profesional de los docentes de la Institución Educativa Privada Saco Oliveros”. La investigación tuvo como propósito fundamental establecer si el comportamiento organizacional influye significativamente sobre la práctica profesional docente. Se trabajó con docentes del nivel primaria y del nivel secundaria que en total constituyeron una muestra de 201 profesores de la Institución Educativa Privada Saco Oliveros. Los datos necesarios para probar las hipótesis de investigación planteadas fueron recolectados mediante la utilización de dos instrumentos, uno por cada variable, debidamente certificados para su uso. Estos datos debidamente organizados en una base de datos fueron analizados a partir de la utilización de un paquete estadístico y cuyos resultados indican que el comportamiento organizacional influye en la Práctica Profesional docente y además las

variables y sus respectivas dimensiones se relacionan significativamente entre sí lo que permite concluir que todas las hipótesis fueron aprobadas.

Huaillani (2014), de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos elaboró la tesis de maestría “Gestión del Conocimiento tácito en el Instituto Nacional de Salud”. En este trabajo de tesis se propone la implementación de un modelo de gestión del conocimiento orientado a lograr mejoras significativas en la cultura organizacional y además lograr que el conocimiento tácito existente en la institución pueda lograr una difusión eficiente de manera que todos sus miembros puedan interaccionar y comunicar de mejor manera. Esto debe fortalecer la unidad y la identidad de los colaboradores para con su institución. Este modelo de gestión del conocimiento, diseñado especialmente para el sector salud, al ser aplicado dio como resultados que, la cultura organizacional en general favorece la generación y desarrollo del conocimiento, así como su difusión, creación y transferencia a lo largo de todos y cada uno de los miembros que componen la citada organización de salud.

2.2.2 Investigaciones internacionales

Flores (2018), de la Universidad Complutense de Madrid, presento la tesis doctoral, “La comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales”. La cual se trata de una investigación de corte cualitativo, con una amplia revisión bibliográfica, que toma como punto central de su análisis a la comunicación en la organización como elemento sustantivo en materia de prevención de los riesgos laborales que ese pueden producir como consecuencia del trabajo o de errores humanos o de infraestructura. La comunicación debe ser, fundamentalmente, de forma horizontal puesto que se debe desarrollar de forma ágil y oportuna de manera que llegue fácilmente a todos los miembros de la institución. Los resultados confirman los supuestos de los que se partió, es decir que la comunicación organizacional reduce significativamente el riesgo de eventos adversos, así como también, se ha podido comprobar que esta comunicación permite la innovación en materia social y económica.

Rojas y Vera, (2016), en el artículo “Cultura organizacional en la gestión del conocimiento”. Los autores consideran que la cultura organizacional es el elemento

indispensable para gestionar recursos intangibles como el conocimiento, su creación y trasmisión y a partir de ello lograr ventajas competitivas que les permita posicionarse mejor en el mercado. En esta investigación se pretendió ubicar las variables que se encuentran vinculadas a la cultura organizacional y que finalmente puede incidir en otra gran variable como es la gestión del conocimiento. El desarrollo de esta investigación supuso el uso de una metodología orientada a la revisión bibliográfica y a la revisión de un conjunto de documentos vinculados al tema en estudio. Las variables que más se utilizan en este trabajo y que se encuentran vinculadas causalmente al desarrollo de la gestión del conocimiento son, comunicación, capital intelectual, liderazgo...etc.

Fuentes (2015), de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, presento la tesis de grado de magíster “Burnout y Comportamiento Organizacional”. El trabajo tuvo como propósito realizar una serie de mediciones de dos variables vinculadas al desarrollo organizacional. Estas variables (burnout y comportamiento organizacional), fueron evaluadas en una muestra de 30 trabajadores de una municipalidad mediante la aplicación de dos instrumentos debidamente garantizados. Los resultados, logrados a partir de la utilización de una estadística de proporciones, muestran la existencia de altos niveles de burnout, así como también un comportamiento organizacional que se ubica en un nivel medio. Estos resultados han permitido la realización de un conjunto de recomendaciones tendientes a disminuir los altos índices de burnout y mejorar sustantivamente el comportamiento organizacional en la institución en la que se desarrolló la presente investigación.

Pérez-Soltero y colaboradores (2013), trabajaron la investigación “Un diagnóstico de la Gestión del Conocimiento en las pymes del sector restaurantero para identificar áreas de mejora en sus procesos productivos”. En esta investigación se hizo énfasis en el planteamiento de un conjunto de alternativas orientadas a mejorar el funcionamiento de estas empresas a partir de la implementación de modelos de gestión del conocimiento. Para ello se procedió a evaluar a los trabajadores de 12 empresas del sector a través de la aplicación de un instrumento especialmente diseñado para determinar el nivel de gestión del conocimiento que se presenta en estas empresas. Los resultados muestran que algunas dimensiones que fueron evaluadas alcanzan niveles medios de desarrollo, mientras que otros dos se encuentran por debajo de la media. Otro resultado importante

de destacar fue la gran disposición de los trabajadores y empresarios para adoptar medidas tendientes a implementar programas de gestión del conocimiento y compartir el mismo con todos los integrantes de la institución; sin embargo, es necesario resolver algunas cuestiones intrínsecas al ser humano como la resistencia emocional al cambio o el manejo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación que en algunas personas es altamente complicado.

2.3 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio

2.3.1 El conocimiento

Definir el conocimiento no es una tarea fácil pues implica considerar muchas variables que están inmersas en ella como datos, información, aprendizaje, etc., lo que dificulta lograr una definición única y precisa. Regularmente los estudiosos del tema han tomado el conocimiento como fruto del aprendizaje humano que se apropia de la información existente. Algunos otros autores como Grant (1995), basan su definición a partir de lo que ya está establecido como información o conocimiento y así se acepta en los medios académicos. En todos los casos debe quedar claramente establecido que el conocimiento está vinculado a la información y a la experiencia, pero que es necesario ser comprobado y distribuido por las personas, en la medida de que su utilidad para el manejo y solución de los problemas y la toma de decisiones es bastante útil.

En esta línea Chiavenato (2007) considera lo siguiente:

El conocimiento está en la mente de las personas. Estas transforman la información en conocimiento al hacer comparaciones, analizar las consecuencias, buscar las conexiones y conversar con otras personas sobre la información recibida. En las organizaciones, el conocimiento está en sus documentos, en sus rutinas, procesos, prácticas, normas. El conocimiento conduce a la acción para el desarrollo de nuevos bienes o servicios, la toma de decisiones acertadas en relación con los clientes, la formulación de estrategias para enfrentar a los competidores, la logística que debe ser adoptada, etc. (p. 408).

Es verdad que solo el conocimiento puede ayudar a estructurar mejor la información y la práctica de los seres humanos pues se estructura sobre la base de la experiencia, pero también de las costumbres, valores, etc. que se desarrolla a lo largo del ciclo vital. Al respecto Davenport y Prusak (2001), proponen una definición del conocimiento bastante completa:

el conocimiento es una mezcla fluida de experiencia estructurada, valores, información contextual e internalización experta que proporciona un marco para la evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información. Se origina y se aplica en la mente de los conocedores. En las organizaciones, con frecuencia no solo queda arraigado en documentos o bases de datos, sino también en las rutinas, procesos, prácticas y normas institucionales (p. 6).

Por su parte Sveiby (2000), afirma que “la palabra conocimiento tiene varios sentidos: puede designar la información (tener conocimiento de alguna cosa), la conciencia, el saber, la ciencia, la experiencia, el talento, la perspicacia, la competencia, el knowhow, la aptitud práctica, la capacidad, el aprendizaje, la sabiduría, la certeza, etc. La definición depende del contexto en el que se utilice el término”, (p. 65).

Así, por ejemplo, si el conocimiento se ubica en el plano de las organizaciones, sin duda se convierte en un activo intangible fundamental para el crecimiento económico, no solo para la organización, sino también para los países y los propios trabajadores. Por estas razones es que el Banco Mundial (2003) considera al conocimiento como “la capacidad de una sociedad para producir, seleccionar, adaptar, comercializar y usar el conocimiento. Es crucial para lograr un crecimiento económico sostenido y mejorar los estándares de vida de la población” (p. 9).

En la misma línea de pensamiento Stewart (1999), afirma que, desde el punto de vista de las organizaciones, se define al conocimiento, como “la información que posee valor para ella, es decir aquella información que permite generar acciones asociadas a satisfacer las demandas del mercado y apoyar las nuevas oportunidades a través de la explotación de las competencias centrales de la organización”, (p. 98).

Sin embargo, otros autores no dejan de reconocer la importancia capital que tienen las personas en la generación, almacenamiento y distribución del conocimiento. A este respecto Santana, et al (2011) indica que

El conocimiento se origina y acumula en las personas y, por tanto, estas se convierten en el principal activo de las organizaciones y es en ellas donde se centra el máximo potencial para lograr que la organización desarrolle con éxito los procesos objeto de su actividad. Por tanto, el desarrollo de estrategias que faciliten un mejor aprovechamiento de los recursos humanos y sus capacidades ha llevado a la integración de la Gerencia del Conocimiento (GC) con la política de recursos humanos de toda organización, la cual deberá estar orientada a crear y almacenar conocimiento, y a su posterior distribución y uso” (p. 33).

Para Alavi y Leidner (2001), el conocimiento es igualmente propiedad de los individuos que luego se va a distribuir al interior de las organizaciones, por eso es que ellos plantean que el conocimiento es la “creencia personal justificada que incrementa la capacidad de un individuo para la acción eficaz, referida esta última al empleo de habilidades físicas y competencias, de actividades cognitivas-intelectuales, o de ambas”, (p. 108).

2.3.2 Gestión del Conocimiento

El conocimiento se ha convertido en uno de los activos intangibles más importantes al interior de una organización, es por eso que todas ellas buscan convertir este conocimiento en una ventaja competitiva que pueda ser sostenible en el tiempo para lo cual desarrollan y aplican una estrategia de Gestión del Conocimiento, orientada a generar acciones innovadoras que optimicen el proceso productivo o de servicios que brinda la organización. Drucker (2003), estima que “entramos ahora en un tercer periodo de cambios: el giro desde la organización basada en la autoridad y el control, la organización dividida en departamentos y divisiones, hasta la organización basada en la información, la organización de los especialistas del conocimiento” (p. 21).

La importancia de la gestión del conocimiento es tal, que los autores no tienen un acuerdo unitario sobre su definición, aunque sí sobre la necesidad de implementarlo en tanto genera ventajas adicionales para las instituciones cualquiera sea su rubro. Carballo (2006) interpreta la gestión del conocimiento como un proceso integrado por prácticas, que, con el apoyo de un conjunto de instrumentos de gestión, permiten a las diferentes organizaciones localizar cuáles son los conocimientos que mejor se adscriben a las necesidades de cada una de ellas de manera que, puedan elaborar y ejecutar sus planes a corto, mediano y largo plazo.

Nonaka y Takeuchi (1995), ponen el acento principal en el conocimiento y su generación y utilización, por eso es que consideran que la gestión del conocimiento “es la capacidad de una organización para crear nuevo conocimiento, diseminarlo a través de la organización y expresarlo en productos, servicios y sistemas. La creación de conocimiento organizacional es la clave del proceso peculiar a través del cual estas firmas innovan”, (p. 90).

Por su parte Davenport y Prusak (2001), afirman que “todas las organizaciones saludables generan y usan conocimiento. A medida que las organizaciones interactúan con sus entornos, absorben información, la convierten en conocimiento y llevan a cabo acciones sobre la base de la combinación de ese conocimiento y de sus experiencias, valores y normas internas. Sienten y responden. Sin conocimiento, una organización no se podría organizar a sí misma” (P. 61).

De acuerdo a lo señalado anteriormente, la Gestión del Conocimiento debe permitir la utilización armónica de saberes para ser aplicada en situaciones muy diversas. Tal vez por estas razones es que Bueno (2000), define la Gestión del Conocimiento como “la función que planifica, coordina y controla los flujos de conocimiento que se producen en la organización en relación con sus actividades y su entorno, con el fin de crear unas competencias esenciales...” (p. 312).

Esto hace necesario explorar la diversidad de aspectos que intervienen en el conocimiento y que pueden ayudar a mejorar el desempeño; esto debe llevar necesariamente a efectuar un análisis de las actividades realizadas por la organización

en relación con el conocimiento, tanto el actual como el que se puede desarrollar en el futuro y el uso que van a hacer de este conocimiento.

Para Probst, Raub y Romhardt (2001), el objetivo central de la Gestión del Conocimiento está orientado a mejorar las capacidades de la organización haciendo uso altamente eficiente tanto del conocimiento individual como del colectivo de sus miembros. Señalan, también, que el conocimiento tiene gran importancia para asegurar la competitividad de las organizaciones, en tanto van a permitir la generación de nuevas habilidades, ideas, procesos y productos más eficaces, más aún pueden aparecer nuevas capacidades que todavía no tiene la organización pero que le son absolutamente necesarias para continuar con su desarrollo. Por otra parte, estos autores afirman que solo el conocimiento es capaz de complementar y generar nuevos conocimientos.

Bajo estas consideraciones es que Probst, Raub y Romhardt (2001), plantean un modelo para explicar y aplicar la gestión del conocimiento. Este modelo es probablemente el más utilizado entre las organizaciones por el éxito que han tenido en su aplicación. Considerando lo que estos autores denominan “ciclo del conocimiento”, se estructura el modelo que en general, se convierte en un marco de trabajo que, en principio, va a permitir la realización de diagnóstico certero, pues se puede visualizar los problemas de conocimiento que existen en una organización y a partir de las cuales se van a diseñar un conjunto de instrumentos que pueden medir como esta cada una de las partes que componen el ciclo del conocimiento.

Siguiendo con esta línea de trabajo Probst, Raub y Romhardt (2001), proponen que el modelo de gestión del conocimiento que ellos plantean debe considerar aspectos fundamentales, como los siguientes:

1. Los problemas que se presentan en la organización deben ser expresados en forma de problemas de conocimiento.
2. Se debe enfocar, prioritariamente, a la solución de problemas muy específicos y no quedarse solo en los aspectos teóricos.
3. El lenguaje en la que es redactado debe ser de fácil comprensión para todos los miembros de la organización.
4. Debe estar orientado a la acción, incentivando a la gerencia a evaluar el impacto de los instrumentos sobre los activos intelectuales o en la base de conocimiento de la empresa para luego realizar acciones focalizadas.
5. Se deben escoger instrumentos apropiados que hayan sido probados con anterioridad. La meta de la gestión del conocimiento es proveer de esos instrumentos, pero más importante que los instrumentos mismos es la habilidad para usarlo en el contexto de la organización.

2.3.3 Dimensiones de la Gestión del Conocimiento

Considerando que el instrumento que se utilizará en la presente investigación es el formulado por Pérez-Soltero (2011), es necesario señalar que este instrumento ha sido elaborado siguiendo la propuesta de Probst, Raub y Romhardt (2001), acerca del ciclo de gestión del conocimiento, el mismo que está compuesta por un grupo de procesos estratégicos que se describen a continuación:

- **Identificación/localización del conocimiento:** En la medida que la generación del conocimiento es propia de cada individuo, no es posible identificarlo con facilidad. Por estas razones es que al interior de las diversas instituciones de producción o de servicios, se dedica mucho tiempo y esfuerzo a localizar donde se encuentra este recurso intangible, quienes se encuentran en posesión de el y en estado de desarrollo está. Esto les debe permitir cuales son las deficiencias o vacíos que se poseen de manera que se puedan tomar medidas tendientes a corregir, mejorar y superar las probables deficiencias que se tengan de manera que la organización pueda desarrollar planes consistentes y altamente eficaces.

- **Adquisición/aprendizaje del conocimiento:** hace posible que las organizaciones adquieran los conocimientos que le son pertinentes para el desarrollo de sus funciones. La adquisición de conocimientos tiene relación con este proceso pues al localizar las lagunas de conocimientos se tiene dominio de cuáles son las debilidades en este sentido y hacia donde deben dirigirse los esfuerzos y estrategias de formación o aprendizaje. Estos conocimientos pueden estar en posesión de entidades localizadas dentro o fuera de la organización. Las relaciones con clientes, proveedores, competidores y socios en proyectos presentan un potencial considerable para adquirir conocimiento que no se aprovecha al máximo (Probst *et al.*, 2001).

- **Creación del conocimiento:** La creación de conocimiento se desarrolla continuamente y en todos los niveles de la organización y trae como consecuencia que se haga evidente la explicitación del conocimiento y se incrementen los procesos de innovación. La Gestión del Conocimiento guarda relación con este proceso puesto que es la materialización de haber identificado necesidades del entorno y que la organización puede cubrir por medio de mejores ofertas.

- **Diseminación/transferencia del conocimiento:** se refiere a la capacidad para distribuir los conocimientos individuales y organizacionales entre todos los individuos de la organización. La Gestión del Conocimiento tiene relación con este proceso ya que se identifican las habilidades y competencias de los

miembros de una organización, ósea se sabe quién lo tiene y donde, y de ellas cuáles son las que hace falta compartir y con quien. Por ejemplo, en un departamento de contabilidad es necesario que un especialista comparta las habilidades que tiene en utilizar un determinado software, para la construcción de las nóminas, con los restantes miembros del departamento, no es imprescindible compartir este conocimiento por ejemplo con el departamento de mantenimiento. En el desarrollo de este proceso también se identifican los espacios reales y potenciales para compartir conocimiento como son: las reuniones, el Chat, las conferencias, las tormentas de ideas, los forum, los talleres, las intranets, las fiestas, los aniversarios, los trabajos en grupos, los trabajos voluntarios, los trabajos con la comunidad, y de ellos la organización identifica cuales son los apropiados que les permita formar un clima de intercambio que facilite la trasmisión de la información y el conocimiento. (Probst *et al.*, 2001).

- **Aplicación/utilización del conocimiento:** permite que los conocimientos que ya poseen los trabajadores de las organizaciones se utilicen en función de los objetivos de esta. La Gestión del Conocimiento guarda relación con este proceso ya que, al identificar los conocimientos existentes dentro de la organización, se pueden usar en nuevos productos y servicios, en el mejoramiento de las actividades y procesos, en aras de potenciar un mejor posicionamiento en el entorno. Las organizaciones por otra parte deben identificar y propiciar condiciones de trabajo más favorables en un ambiente de cooperación, de evaluación justa, de trabajo en equipo, de estímulos equitativos y colectivos, de asignación de recursos para que los trabajadores usen y sientan que sus conocimientos inciden en la eficiencia individual y colectiva.

- **Almacenamiento/mantenimiento del conocimiento:** El almacenamiento de los conocimientos consiste en ubicarlos en repositorios desde los cuales los usuarios pueden acceder fácilmente a un conocimiento pertinente y en el momento que estos lo necesiten. Esto permite dejar anclado los conocimientos dentro la organización. La Gestión del Conocimiento se relaciona con este proceso debido a que al tener identificado y registrado donde y quien posee los conocimientos se

pueden trazar estrategias para que este permanezca dentro de la organización. Se realiza además una selección y descarte de cuales conocimientos le son de vital importancia para la organización y que no se pueden perder y las vías y formas de retenerlos. Las organizaciones deben identificar los factores de riesgo que llevaran a la pérdida del conocimiento relevante y de ser así trazarse estrategias emergentes para retenerlo (Peluffo y Contreras 2002).

- **Medición/valoración del conocimiento:** Desde la perspectiva que indica: "lo que no se mide no se puede gestionar", se desprende la necesidad de disponer de modelos de análisis y medición que operen en forma sistémica y que permitan articular las influencias que se producen entre los elementos en el proceso de gestión. La medición de los procesos estratégicos de la Gestión del Conocimiento constituye entonces un paso muy importante en el quehacer de las organizaciones. La aplicación de los modelos de medición de la Gestión del Conocimiento y del capital intelectual en las organizaciones de conocimiento potencia el desarrollo y desenvolvimiento del sector de la información; permite valorar la eficacia de la gestión de su gestión y ordenar las diferentes actividades de la organización con una visión y una estrategia basada en la información.

2.3.4 Comportamiento Organizacional

Todas las organizaciones han formado a lo largo del tiempo un entorno específico que contiene, los valores costumbres, hábitos, etc., en base a los cuales se va a desarrollar el trabajo diario. En términos sencillos, todas las organizaciones tienen un comportamiento organizacional particular, que en general se encuentra vinculada con el estudio del desempeño de los trabajadores en una organización y cómo ese comportamiento afecta el rendimiento de ellos. Un buen comportamiento organizacional influye favorablemente en el trabajo de las personas; por ejemplo, mejorando su productividad, generando estímulos entre los trabajadores para un eficiente desempeño dentro de la organización.

En general, el Comportamiento Organizacional es la disciplina que estudia, dentro de las estructuras formales de la empresa, los distintos comportamientos de cada individuo,

de los grupos que la integran, de las interrelaciones que se dan entre los mismos y su impacto en la estructura organizacional con el fin de optimizar los resultados tanto en favor de los individuos como en favor de la organización.

Por ello, Amorós (2012) indica que “una unidad social coordinada de forma consciente, conformado por personas, y que funciona con una base de relativa continuidad para llegar a sus metas trazadas. Pero para que exista una organización no basta con el conjunto de personas; ni siquiera es suficiente que todas ellas posean un propósito en común. Lo realmente decisivo es que dichas personas se organicen o coordinen sus actividades, ordenándolas hacia el logro de unos resultados que, aunque sea por razones diversas, estimen todas ellas que les interesa conseguir” (p.6).

Davis y Newstrom (2005) señalan que el comportamiento organizacional es el “estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones” (p. 647). Los trabajadores desarrollan un tipo de comportamiento que se pueden ajustar o no a las características del medio social institucional que se ha generado en la empresa. Es importante señalar que, uno de los aspectos más importantes que determinan el comportamiento del trabajador, es el rol que cumple en la organización, lo que a su vez determina el estatus que tiene; todo esto va a determinar el comportamiento organizacional.

Del conjunto de aspectos que integran el comportamiento organizacional se destacan, por su importancia, tanto la estructura organizacional, como también aspectos vinculados a mundo internos de los trabajadores como puede ser la motivación y el empoderamiento, pero también aspectos de orden social como son la comunicación, la cooperación en el trabajo, aspectos culturales, ambientales y el propio liderazgo que pueden ejercer los directivos. Todos estos aspectos resumen lo propuesto por Robbins (2009), respecto de los niveles fundamentales que explican el comportamiento organizacional: individual, social y organizacional.

De acuerdo con lo señalado hasta este momento, y en el que se puede distinguir claramente la multiplicidad de elementos que lo componen, es fácil entender que el comportamiento organizacional puede ser estudiado por un conjunto de disciplinas que van desde la psicología hasta las ciencias políticas, pasando por las ciencias sociales.

2.3.5 El modelo de los tres niveles de Robbins

De acuerdo con Robbins, (2009), el comportamiento organizacional es un campo de estudio que pretende determinar la influencia que tienen los individuos, los grupos y la estructura organizacional sobre la conducta de los trabajadores. Para explicar estas relaciones causales Robbins (2009), desarrolla un modelo que permite analizar los niveles individual, grupal y organizacional y cada una de sus características que van a actuar como variables independientes y su vinculación con variables dependientes o salidas humanas (Robbins, 2009), a través de las cuales es posible explicar los niveles de satisfacción de los individuos con su organización.

Cada uno de los niveles propuestos por Robbins (2009), están estructurados de tal manera que cada nivel descansa en el anterior. Así es como se puede lograr una explicación relativamente completa del comportamiento organizacional. Cada nivel presenta las siguientes características:

- a. Nivel individual: Para Robbins (2009), este nivel está vinculado a las características que posee cada sujeto como aquellas que están asociadas a la personalidad y su biografía, pero también a aspectos cruciales como son los valores, actitudes, es decir aspectos que son fundamentales a la hora de tomar decisiones. Estas características van a influir directamente en su conducta laboral y además difícilmente van a cambiar, sin embargo, la gerencia y la influencia del grupo pueden lograr adaptar la conducta del individuo a las necesidades y características de la organización. Estas variables individuales son consideradas en el modelo de Robbins (2009), como variables independientes.

- b. Nivel grupal: En este nivel se toman en cuenta aspectos ligados al sistema de relaciones que se producen entre los individuos, y en los que se pueden observar relaciones de interdependencia puesto que las personas se juntan teniendo como objetivo lograr las metas que se han propuesto (Robbins, 2009). Es necesario señalar que la conducta de los individuos en el grupo es mucho más que la suma que la conducta de estos. En el grupo, el individuo recibe la influencia de los patrones de conducta establecidos y que el propio grupo asume como aceptables, ya sea por el estatus que pueden tener o las vinculaciones emocionales que se pueden establecer entre ellos.

- c. Nivel de sistema social: Este nivel se caracteriza porque agrupa en torno suyo a la dimensión cultural y a los elementos constitutivos de toda organización, como son la estructura y diseño organizacional, así como también elementos ligados a los aspectos de gestión administrativa. La importancia de este nivel radica en el hecho de que de este nivel dependen los resultados que se pueden lograr a nivel organizacional e individual (Robbins, 2009).

- d. Salidas humanas: De acuerdo con lo planteado por Robbins (2009), las salidas humanas, o resultados humanos están referidas a todas aquellas variables que dependen de las variables independientes y también a las interacciones que se producen al interior de las organizaciones que tienen como resultado el comportamiento organizacional.

Como se puede observar, este modelo deviene en una herramienta bastante útil para estudiar el comportamiento organizacional en tanto hace posible observar cómo se interrelacionan las variables en cada nivel y como estas se expresan en los resultados o salidas humanas, que es finalmente, lo que buscan las organizaciones de cualquier nivel.

Por su importancia y trascendencia que tiene en el mundo de las organizaciones y además porque es la base del instrumento que se utilizará, este modelo de Robbins es el que servirá como base teórica en el desarrollo de la presente investigación.

2.3.6 Metas propuestas por el Comportamiento Organizacional

Las metas que se han propuesto desde la teoría del comportamiento organizacional están vinculadas a la descripción, entendimiento, predicción y control de fenómenos que se pueden producir al interior de la organización (Chiavenato 2009).

1) Describir de manera ordenada el comportamiento de los trabajadores en las diferentes situaciones en las que se puedan encontrar, esto debe permitir que los directivos puedan encontrar una fórmula de comunicarse con el personal de manera que puedan entenderse con facilidad y facilitar el desarrollo de sus actividades laborales.

2) Entender los aspectos concurrentes en el comportamiento de las personas. Para los directivos es importante comprender las razones por las que sus empleados se comportan como lo hacen. El conocimiento de estas razones, por su importancia, hace que los directivos busquen formas de recolectar esta información entre los empleados.

3) Predecir cuál va a ser el comportamiento que a futuro tendrán los empleados, se presenta como una de las metas importantes del comportamiento organizacional. En general se puede afirmar que los directivos deben estar en condiciones de determinar a futuro, que empleados van a desarrollar su trabajo de manera eficiente y, por tanto, ser productivos para la organización y cuales no lo van a ser. Esto les va a dar información suficiente para iniciar las acciones tendientes a superar estos problemas.

4) Controlar las actividades que se realizan en el trabajo, por lo menos en algunas partes de ella, en tanto son los directivos los responsables de lograr resultados positivos para la organización. Por esta razón es que deben hacer énfasis en el comportamiento que se presenta al interior de la organización, como el trabajo en grupo, la producción o la calidad del servicio y a partir de ello ejercer las acciones a las que hubiera lugar de manera que se pueda lograr las metas trazadas

2.3.7 Competencias Organizacionales

En términos específicos se puede entender la competencia se puede entender como la expresión de las actitudes, conocimientos, habilidades y conductas, que de manera conjunta e interrelacionada utilizan las personas para poder desarrollar su trabajo de manera eficaz. Es verdad que existen un conjunto importante de competencias; sin embargo, en la actividad laboral se pueden distinguir siete competencias que van a influir sobre el comportamiento organizacional. En la medida que, en el mundo de trabajo actual, los altos niveles de competitividad implican un uso cada vez mayor de las competencias que garanticen un trabajo eficaz sobre todo en quienes ejercen puestos directivos, pero también en el conjunto de trabajadores. Las siete competencias fundamentales, de acuerdo con lo propuesto por Hellriegel y Slocum (2009) son las que se indican a continuación:

1. **Manejo propio:** está referida a las condiciones personales de cada uno de los sujetos y que ellos deben tener claro que poseen distinguiendo entre fortalezas y debilidades que le permitan plantearse metas posibles de conseguir de manera que puedan manejarse adecuadamente en el trabajo, así como también en sus propios hogares. De esta manera se pueden establecer programas personales de capacitación que le permitan mejorar o adquirir habilidades nuevas o perfeccionadas.
2. **Manejo de la comunicación:** para el desarrollo de un trabajo eficiente se requiere que los empleados puedan manejar correctamente todos los sistemas y formas de comunicación, transmisión, difusión y recepción de esta, ya sea por la vía electrónica, personal, verbal o escrita. De acuerdo con lo señalado, la comunicación es la piedra angular sobre la que se asienta todo el proceso de manejo de la información, intercambio, difusión al interior y exterior de las organizaciones.
3. **Manejo de la diversidad:** mediante esta competencia se puede observar la diversidad de características que presenta un sujeto y que lo pueden diferenciar cualitativamente de otros sujetos y también de los grupos a los que pertenecen. El reconocimiento de estas características puede permitir el fortalecimiento de las organizaciones en tanto se puede ayudar a los empleados en sus tareas laborales de

manera conjunta a pesar de que, puedan tener intereses y perspectivas de desarrollo totalmente diferentes.

4. **Manejo de la ética:** se refiere a la necesidad de que los trabajadores y la propia organización puedan ser capaces de admitir valores y también principios que permitan hacer una clara distinción entre lo que es justo de lo que no lo es, de lo correcto y lo incorrecto que faciliten el proceso de toma de decisiones. Esta es la importancia que tiene la ética al interior de las organizaciones y del propio individuo.

5. **Manejo del cambio:** en tanto lo único seguro, en las épocas actuales, es el cambio, se requiere el desarrollo de habilidades que permitan reconocer y ejecutar un conjunto de estrategias que permita modificar, no solo lo que está referido a las cuestiones infraestructurales, sino también en los empleados de manera que el proceso de adaptación sea más sencillo

6. **Manejo transcultural:** esta competencia puede entenderse como la capacidad de reconocer cuales son las semejanzas y diferencias que existen entre las culturas de los diferentes países de tal manera que se puedan implementar elementos organizacionales de una manera amplia. Se entiende que la cultura es fundamental a la hora de estudiar los tipos de pensamiento, costumbres, creencias, actitudes, etc., que se presenta en la gente y que posteriormente se van a transmitir a las nuevas generaciones de una determinada manera. La existencia de una cultura va a implicar:
 - Ser reconocida y compartida por la totalidad de los habitantes de una nación o por lo menos, la mayoría de esta población.
 - El proceso de transmisión debe ser efectuado de manera generacional, es decir de generación en generación; y
 - Formar las conductas, decisiones y percepciones del mundo.

Un elemento a tener en cuenta en el desarrollo de una cultura está referido a las creencias, fuertemente arraigadas en las personas respecto de aquello que se pueda tipificar como correcto o incorrecto y que dan lugar a formas típicas de

comportamiento. Los valores que se aprecian en una cultura determinada van a marcar una forma de moral, pero también de las costumbres que caracterizan a una sociedad.

7. Manejo de equipos: esta competencia está referida a la habilidad que se debe desarrollar en los individuos para dirigir a los grupos, así como también, apoyarlos debidamente en la perspectiva de lograr las metas que se han trazado al interior de la organización.

2.3.8 Las personas y las organizaciones

La necesaria unidad que debe existir entre el empleado y la institución en la que labora no es un problema de reciente data. Desde tiempos antiguos, las primeras observaciones que se hicieron fueron que las organizaciones pueden acabar con la personalidad individual, a través de sus parámetros y normas que limitan al individuo. Luego, en la época industrial, se remarcó la gran influencia que ejercían las industrias sobre las personas. Más tarde, con las teorías de la Administración, se observó la existencia de conflictos entre los trabajadores y las organizaciones, lo que sería llamado *conflicto industrial* (Chiavenato, 2007).

Todo lo anterior, hizo reevaluar la relación que debería mantener una organización con sus trabajadores; se buscó la necesidad de encontrar la armonía basada en las relaciones humanas. Pero los resultados fueron casi nulos debido a que no tomaron en cuenta que la base de todo este gran proceso tenía como verdadero protagonista al trabajador, por lo que el superar esta deficiencia supuso en trabajar de forma grupal conformando verdaderos equipos de trabajo que se dirijan hacia los logros de los objetivos trazados. Pero, cada persona trata de perseguir a la par, objetivos individuales que, por lo general, suelen diferir de los objetivos organizacionales. Entonces se planteó la necesidad de que haya una ayuda recíproca entre personas y organizaciones.

2.3.8.1 Reciprocidad entre individuo y organización

Tal y como lo cita Chiavenato (2007; p. 3) “todo sistema social puede verse en términos de grupos de personas ocupadas en el intercambio de sus recursos con ciertas expectativas”. Los recursos que suelen intercambiarse no están referidos solo a las cuestiones de orden material. También se incluyen en este proceso cuestiones de orden inmaterial como el conocimiento, las ideas, las capacidades y hasta los valores. Todo dentro de la perspectiva de lograr el contrato psicológico que debe producirse entre el empleado y el sistema y los demás empleados.

El objetivo primordial de cualquier institución es ponerle atención, principalmente, a las necesidades derivadas de su propio funcionamiento y por supuesto a atender las necesidades de su mercado, mediante la producción de bienes y servicios que corresponde al rubro en los que se desarrolla y por los cuales recibe un pago monetario. Las personas son parte de la organización porque también esperan satisfacer sus propias necesidades. Por ello debe poner su esfuerzo y realizar un gasto o inversión dentro de la organización, y que esperan ser recompensados para la satisfacción de sus necesidades.

2.3.9 Dimensiones del Comportamiento Organizacional

Siguiendo lo propuesto por Robbins (2009), el instrumento desarrollado por Hernández (citado por Miranda 2014) contemplan siete dimensiones que van a explicar el comportamiento organizacional en cada una de sus dimensiones. Estos son los siguientes:

A) Clima de renovación y cambio

Regularmente al interior de las organizaciones y frente a la necesidad de realizar nuevos procesos, se deben trazar nuevos objetivos y métodos y en estas circunstancias se puede hacer necesario realizar algunos cambios en la organización, es verdad que los cambios pueden ser lentos o rápidos, pequeños o radicales, dependiendo de las circunstancias. Los cambios radicales son necesarios de realizar, cuando las organizaciones requieren introducir innovaciones en sus métodos de producción o de servicios o cuando se introducen nuevas tecnologías que cambian el funcionamiento de la organización. Los cambios lentos, están orientados a la realización de pequeños ajustes que permitan

mejorar diversos aspectos internos de la organización que permitan optimizar su funcionamiento.

B) Comunicación

A través de esta dimensión se ejerce un determinado nivel de poder por parte del equipo directivo, en tanto, a través de ella se controla el funcionamiento de cada uno de los empleados pues se regula su actividad laboral mediante la dación de directivas y normas. El grado de eficiencia de la comunicación está determinada por el tamaño de la empresa puesto que, en las compañías grandes se puede distorsionar la misma por la cantidad de áreas por las que debe pasar; sin embargo, si acaso se toman las medidas pertinentes, como la elaboración de un plan de comunicación organizacional, este problema no debe ser significativo y por el contrario se puede convertir en un aliado para el desarrollo institucional.

C) Identidad

Para las empresas es vital que sus empleados puedan desarrollar un alto nivel de identidad con las mismas. Para ello es necesario que el empleado se encuentre satisfecho en su lugar de trabajo por lo que la empresa debe procurar que las necesidades y también las expectativas de sus empleados se encuentren cubiertas de manera que sienta que su institución se preocupa por ellos y en esas condiciones sus niveles de identidad se elevaran de manera muy importante.

Es un hecho que cuando las personas desarrollan importantes sentimientos de identidad van a sentir un legítimo orgullo de pertenecer a la institución y lo van a expresar en cualquier contexto en los que se encuentren, ya sea laboral, familiar o social. Se referirán a su centro laboral como "su" empresa y estarán encantados de ser parte de ella. Sin duda siente orgullo de pertenencia y así lo va a manifestar a todas las personas con las que interactúa.

D) Equilibrio de las cargas de trabajo

En lo que concierne a esta dimensión, se hace referencia al conjunto de requerimientos de orden laboral a los que se ve sometido el trabajador durante su día de trabajo, no solo en lo que respecta al esfuerzo físico sino también al desgaste emocional, psicológico que puede producirse como consecuencia de la exposición a las condiciones ambientales agresivas, aspectos ergonómicos deficitarios, posturas de trabajo, esfuerzos, manipulación de cargas, niveles atencionales, etc., que pueden estar implicadas en el desarrollo de la actividad laboral. Todos estos elementos se deben analizar para poder precisar lo mejor posible la carga de trabajo, tanto física como mental, que el puesto de trabajo demanda.

E) Efectividad de entrenamiento

Mediante esta dimensión se puede obtener la capacidad para expresar en términos de rendimiento, lo que se ha podido aprender en los procesos de entrenamiento que han tenido los empleados. A este proceso también se le conoce como “transferencia del aprendizaje”, puesto que la calidad del entrenamiento recibido se correlaciona de manera directa con la ejecución del aprendizaje asimilado y de todas las habilidades que se han podido generar como producto de este entrenamiento.

F) Satisfacción por el trabajo

Se entiende la satisfacción como el tipo de sensación que el individuo experimenta cuando es posible obtener la restitución de la homeostasis a partir de la superación de una o varias necesidades luego de obtenido aquello que propicio su ruptura. En términos sencillos, se habla de satisfacción cuando aparece la motivación como impulso que busca lograr sus objetivos.

Porter y Lawler (en Hodgetts y Altman, 1991) han considerado que la satisfacción es producto de la vinculación que se produce entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores, esto es que lo logrado en el trabajo, a partir de las recompensas recibidas, van a satisfacer las expectativas que se planteó inicialmente el individuo considerando que su esfuerzo debe tener una recompensa justa.

G) Calidad de servicio

El rápido desarrollo de los procesos de globalización de los mercados trae aparejados importantes cambios tecnológicos y un nuevo rol para el cliente, lo que ha generado nuevas necesidades para las organizaciones de servicios y estas están vinculadas a la calidad con que se atiende al cliente, destinada a satisfacerlo de manera que se pueda fidelizar con el servicio que se ofrece. En los tiempos actuales, cada vez más se toma muy en cuenta al cliente en las decisiones estratégicas de los negocios, buscando que los productos se adecuen a las necesidades del mercado. Esto ha dado como resultado que los servicios deban compatibilizar adecuadamente, tanto los aspectos tangibles como los intangibles de los productos.

2.4 Definición de términos básicos

- **Comportamiento:** es el proceso mediante el cual las personas u organismos interactúan con otras personas u organismos en un medio específico regularmente repleto de estímulos. El comportamiento se expresa dependiendo de las circunstancias en que se produzca por lo que puede tener un carácter consciente o no, así como también puede ser privado o no.
- **Comportamiento Organizacional:** es un campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización.
- **Conocimiento:** se define como la información que el individuo posee en su mente, personalizada y subjetiva, relacionada con hechos, procedimientos, conceptos, interpretaciones, ideas, observaciones, juicios y elementos que pueden ser o no útiles, precisos o estructurables, (Alavi y Leidner 2001).
- **Gestión del Conocimiento:** Para Rodríguez (2006) está referido al conjunto de dimensiones que se asocian progresivamente (identificación y captación del capital intelectual; tratamiento, desarrollo y compartimiento del conocimiento; y

su utilización) con la finalidad de lograr ventajas competitivas que permitan desarrollar a la organización y al propio colaborador.

- **Desempeño:** Para García (2001) son todas las actividades o comportamientos que desarrollan los colaboradores de una institución y que están vinculados a los logros de esta. Estas acciones pueden ser sometidas a evaluación mediante la utilización de instrumentos que pueden determinar el nivel de competencias de cada uno de los empleados y a partir de allí se puede determinar si su aporte es importante o no para la empresa.
- **Liderazgo:** Cualidades personales que permiten la actuación de un sujeto y su influencia en otras personas, dirigido a través del proceso de comunicación, al logro de una o varias metas.

2.5 Fundamentos teóricos que sustentan a las hipótesis (figuras, o mapas conceptuales)

2.5.1 Fundamento teórico de la Gestión del conocimiento:

Probst, Raub y Romhardt (2001), plantean un modelo para explicar y aplicar la gestión del conocimiento, los autores lo denominan Ciclo del conocimiento, que se ilustra a continuación:

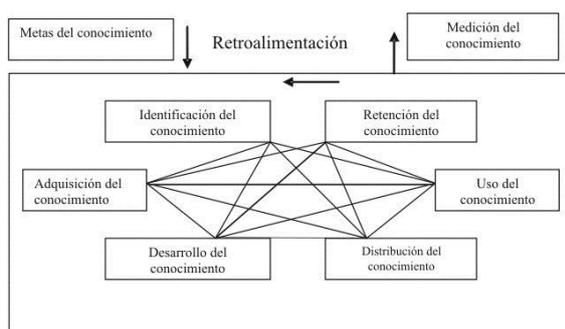


Figura 1: Ciclo de la gestión del conocimiento

Fuente: Tomado de Probst, Raub y Romhardt (2001)

En la figura 1 se presenta el ciclo de la gestión del conocimiento de Probst et al., (2001), donde se incluye cada una de sus etapas y a partir de la cual se ha elaborado el instrumento de gestión del conocimiento que se utilizará en la presente investigación.

2.5.2 Fundamento teórico del Comportamiento organizacional:

Robbins (2009) presenta seis variables dependientes clave y que están vinculadas a la producción, así como también al ausentismo, la rotación, comportamiento en el trabajo, responsabilidad social y satisfacción, que se considera que están bajo la influencia de un conjunto de variables que tiene la condición de independientes y que están ordenadas de acuerdo con el tipo de análisis que se espera realizar (individual, del grupo y del sistema de la organización). (pág. 32).

Tal como lo indica Robbins (2009), en esta propuesta no se identifica de manera clara y precisa cual es el número exacto de variables contingentes (situacionales) puesto que eso significaría elevar el nivel de complejidad que esto generaría en el diagrama. En lugar de ello, introduce un conjunto de variables contingentes orientadas a mejorar las posibilidades de explicación de la relación entre las variables dependientes y las independientes del modelo de Comportamiento Organizacional que propone. (pág. 33).

Modelo de Comportamiento Organizacional básico, Robbins (2009)

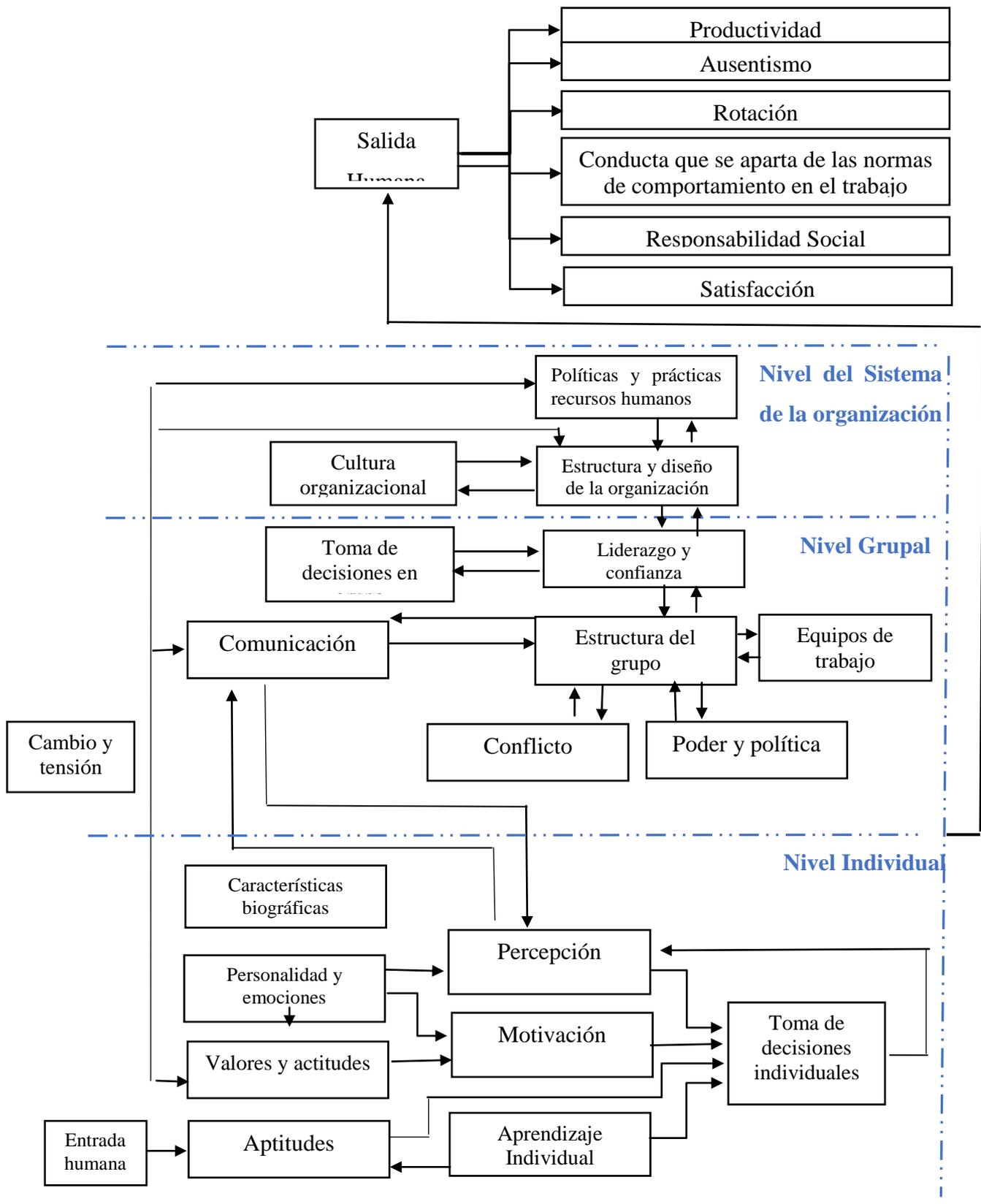


Figura 2: Modelo de Comportamiento Organizacional básico

En este modelo es posible apreciar los tres niveles explicativos del comportamiento organizacional que fuera formulado por Robbins (2009); individual, grupal y organizacional, divididos en una serie de factores que, en el caso de la prueba de Hernández (citado por Miranda 2014), se traducen en las dimensiones que utiliza para la elaboración de su prueba, clima de renovación y cambio, comunicación, identidad, equilibrio de las cargas de trabajo, efectividad de entrenamiento, satisfacción por el trabajo y calidad de servicio, que como se puede apreciar cubren estos tres niveles.

2.6 Hipótesis

2.6.1 Hipótesis general

- Existe una relación estadística significativa entre la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima.

2.6.2 Hipótesis específicas

1. El área identificación/localización del conocimiento se relaciona de manera significativa con el comportamiento organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima.
2. El área adquisición/aprendizaje del conocimiento se relaciona de manera significativa con el comportamiento organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima.
3. El área creación del conocimiento se relaciona de manera significativa con el comportamiento organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima.
4. El área diseminación/transferencia del conocimiento se relaciona de manera significativa con el comportamiento organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima.

5. El área aplicación/utilización del conocimiento se relaciona de manera significativa con el comportamiento organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima.
6. El área almacenamiento/mantenimiento del conocimiento se relaciona de manera significativa con el comportamiento organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima.
7. El área medición/valoración del conocimiento se relaciona de manera significativa con el comportamiento organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima.
8. Las diversas áreas de la gestión del conocimiento se relacionan de manera significativa con las diversas áreas del comportamiento organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima.

2.7 Variables (definición y operacionalización de variables: Dimensiones e indicadores)

Variables	Concepto	Dimensiones	Indicadores
Gestión del Conocimiento	Se refiere al conjunto de acciones destinadas a la elaboración, desarrollo y utilización del conocimiento para el aprendizaje organizacional,	Identificación/ localización del conocimiento	Análisis y descripción del entorno del conocimiento de una empresa, mapas, directorios.
		Adquisición/ aprendizaje del conocimiento	Espontánea, no planificado metódica, sistemática e intencional.
		Creación de conocimiento	Generación, capacitación y optimización del conocimiento.
		Diseminación/	Distribuir, proporcionar,

	<p>generándole nuevo valor y elevando el nivel de competitividad con miras a alcanzar sus objetivos con eficiencia y eficacia.</p>	transferencia del conocimiento	colocar a disposición el conocimiento.
		Aplicación/ utilización del conocimiento	Usar, aplicar de manera productiva el conocimiento, retos de aprendizaje.
		Almacenamiento/ mantenimiento del conocimiento	Codificación del conocimiento, transferir el conocimiento tácito a explícito y almacenarlo.
		Medición/ valoración del conocimiento	Evaluación periódica, aporte al desarrollo, cumplimiento de los objetivos de conocimiento.
Comportamiento Organizacional	<p>Es el estudio de los actos y las actitudes que la gente muestra en las organizaciones, es decir que se utiliza para orientar la conducta de los empleados de cualquier tipo de organización.</p>	Clima de renovación y cambio	Innovación, creatividad, motivación y disposición para el cambio.
		Comunicación	Dialogo horizontal y vertical.
		Identidad	Orgullo de pertenencia, compromiso institucional.
		Equilibrio de las cargas de trabajo	Distribución de las tareas, cantidad de tareas y de personal.
		Efectividad de entrenamiento	Cursos y entrenamiento de capacitación.
		Satisfacción por el trabajo	Disfrute laboral, logros y responsabilidades.
		Calidad de servicio	Capacitación para la atención, buena disposición y ánimo.

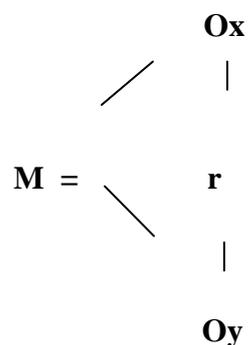
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo, método y diseño de la investigación

Tomando como referencia a Zorrilla (2007) el presente trabajo de tesis se inscribe dentro del tipo de investigaciones de carácter básico en tanto su propósito se orienta a la generación de conocimientos nuevos que sirvan para contribuir al fortalecimiento de las teorías existentes. En lo que respecta al método y siguiendo a Sánchez, Reyes y Mejía (2018), “Es el procedimiento o camino a seguir para lograr un fin, un objetivo o una meta. Es un proceso lógico a través del cual se obtiene o se va descubriendo el conocimiento de las cosas o del cómo hacer cosas”, (p.89), desde este punto de vista la investigación planteada, que tiene un enfoque cuantitativo, el método específico que se impone es el método hipotético-deductivo, el mismo que es conceptualizado por Bernal (2010), como “un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 56).

El diseño de investigación es de tipo no experimental y de alcance correlacional puesto que lo que se pretende es vincular dos variables en un solo momento en el tiempo Hernández, Fernández y Baptista (2014).

El esquema explicativo de este diseño se presenta a continuación:



M = Representa la muestra de estudio

Ox = Representa los datos de la variable Gestión del Conocimiento

Oy = Representa los datos de la variable comportamiento organizacional

R = Indica el grado de correlación entre ambas variables

En la presente investigación, se van a correlacionar las variables gestión del conocimiento y el comportamiento organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima.

3.2 Población y muestra

La población estuvo constituida por todos los médicos y enfermeras de una clínica privada de Lima que en total suman 238 personas.

Para la determinación de una muestra representativa de los profesionales de la salud de una clínica privada de Lima, que serán incorporados en el estudio, se calculará utilizando la fórmula para la determinación del tamaño de muestra para poblaciones finitas (Sierra Bravo, 2003):

$$n = \frac{N * G^2(P * Q)}{E^2(N - 1) + G^2(P * Q)}$$

Despejando la fórmula y trabajando a un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se determinó que la muestra total es de 147 sujetos.

Criterios de Inclusión:

- Médicos y enfermeras de una clínica privada de Lima.
- Consentimiento para dar información

Criterios de Exclusión

- Personal de otras profesiones que no sean médicos y enfermeras de una clínica privada de Lima
- Rechazo al consentimiento para dar información

Tabla 1

Determinación de la población por profesión

Profesión	Frecuencia	Porcentaje
Médicos	152	63,9
Enfermeras	86	36,1
Total	238	100,0

Como se puede apreciar en la Tabla 1, los profesionales médicos representan el 63,9% de la muestra mientras que las profesionales enfermeras representan el 36,1% de la muestra total.

COMPOSICIÓN DE LA MUESTRA

Tabla 2

Determinación de la muestra: Sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	58	39,5
Femenino	89	60,5
Total	147	100,0

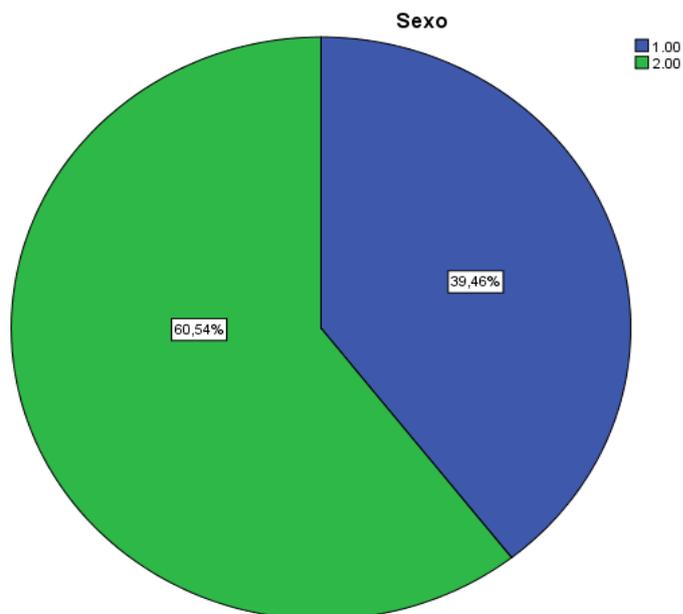


Figura 3: Distribución de la muestra por sexo

Tal como se muestra en la Tabla 2 y figura 1, los profesionales de la salud varones representan el 39,5% de la muestra mientras de que las profesionales mujeres representan el 60,5% de la muestra total.

Tabla 3

Determinación de la Muestra: profesión

Profesión	Frecuencia	Porcentaje
Médicos	94	63,9
Enfermeras	53	36,1
Total	147	100,0

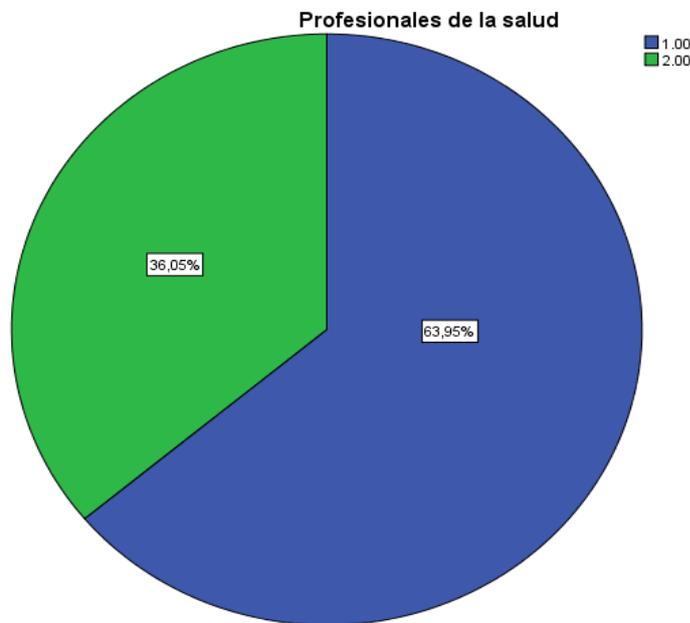


Figura 4: Distribución de la muestra por profesión

La Tabla 3 y figura 2, nos muestra que los profesionales médicos representan el 63,9% de los casos, mientras que las profesionales enfermeras representan el 36,1% de la muestra total.

Tabla 4

Determinación de la muestra: Rango de Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
23 – 27	13	8,8
28 – 32	35	23,8
33 – 37	20	13,6
38 – 42	24	16,3
43 – 47	15	10,2
48 – 52	16	10,9
53 a +	24	16,3
Total	147	100,0

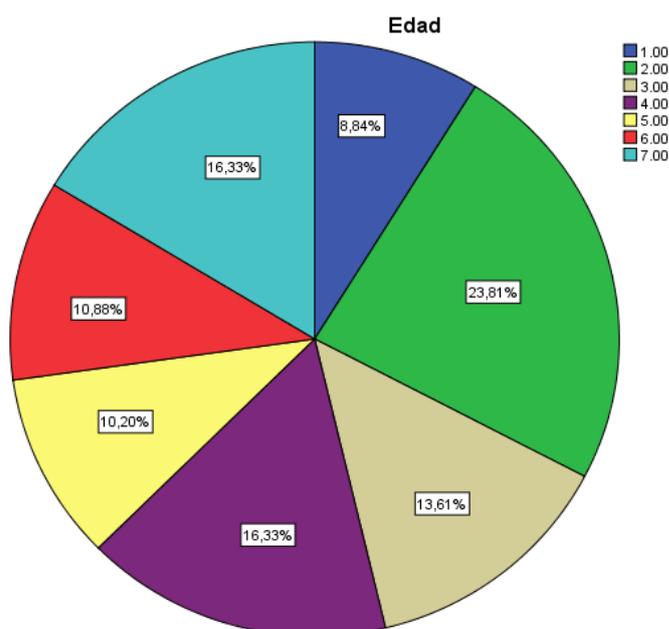


Figura 5: Distribución de la muestra por rango de edad

Como se puede observar en la Tabla 4 y figura 3, los resultados muestran que los sujetos cuyos rangos de edad se encuentran entre los 23 a 27 años representan el 8,8%, mientras que los que se encuentran entre los 28 a 32 años representan el 23,8%, los de 33 a 37 años el 13,6%, los de 38 a 42 años el 16,3%, los de 43 a 47 años el 10,2%, los de 48 a 52, el 10,9% y los de 53 a más años el 16,3%.

Tabla 5

Determinación de la muestra: Rango de Tiempo de servicios

Tiempo de servicio	Frecuencia	Porcentaje
1 – 5	83	56,5
6 – 10	38	25,9
11 – 15	9	6,1
16 – +	17	11,6
Total	147	100,0

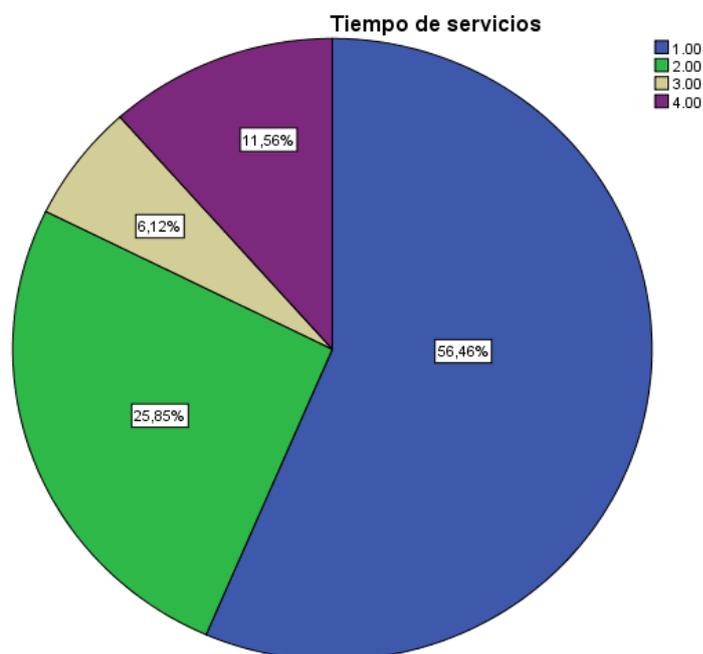


Figura 6: Distribución de la muestra por profesión

Como se puede observar en la Tabla 5 y figura 4, muestran que los sujetos que se encuentran en los rangos de tiempo de servicios de 1 a 5 años representan el 56,5%, mientras que los que se encuentran entre los 6 a 10 años es de 25,9%, los de 11 a 15 años es de 6,1%, los de 16 a más años es de 11,6%.

Tabla 6

Determinación de la Muestra: condición laboral

Condición laboral	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado	29	19,7
Contratado	118	80,3
Total	147	100,0

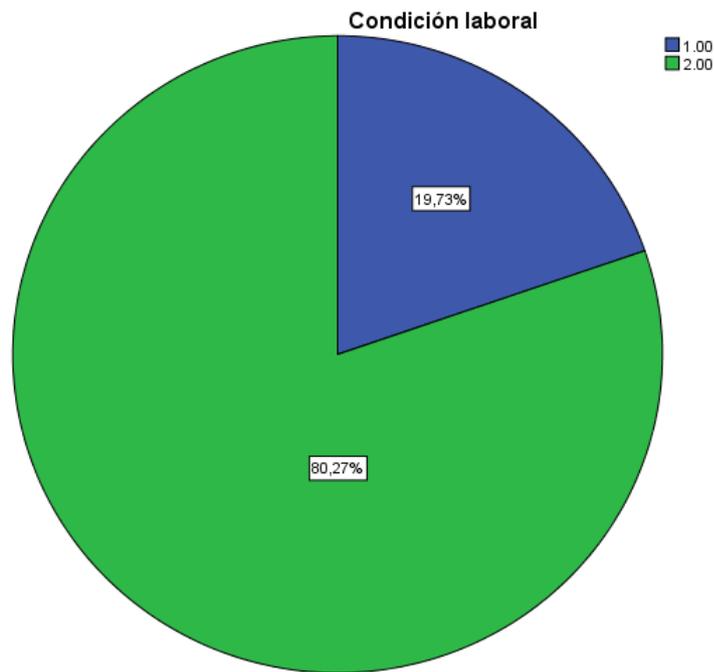


Figura 7: Distribución de la muestra por condición laboral

La Tabla 6 y figura 5, nos permite observar que los profesionales nombrados representan el 19,7% de los casos, mientras que los profesionales contratados representan el 80,3% de la muestra total.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el desarrollo de la presente investigación se utilizaron un conjunto de procedimientos técnicos que fueron desde la encuesta hasta el análisis documental que sirvieron para recopilar tanto los datos necesarios para probar las hipótesis, como información relevante orientada al sustento teórico de la investigación.

En este trabajo de tesis se utilizaron dos instrumentos de evaluación: uno para evaluar la Gestión del Conocimiento y otro para evaluar el Comportamiento Organizacional.

Inventario de Gestión del Conocimiento: fue desarrollado en la Universidad de Sonora, México por Alonso Pérez Soltero (2011) y puede ser aplicado de manera individual o colectiva. Es inventario de auto informe está compuesto por siete escalas que están destinadas a evaluar la gestión del conocimiento que se produce regularmente en una institución, tanto a nivel de adquisición y transferencia de la información como de la facilitación de esta. A pesar de que los niveles de validez y confiabilidad, reportados por su autor son consistentes, se procedió a realizar los análisis respectivos sobre todo porque en nuestro país no ha sido utilizada. Los resultados de estos análisis se presentan en las tablas siguientes:

Tabla 7

Resultados estadísticos de confiabilidad del inventario de gestión del conocimiento

Dimensiones	M	D.E.	r_{itc}
Identificación/localización del conocimiento	18,58	3,05	0,87
Adquisición/aprendizaje del conocimiento	18,24	3,23	0,86
Creación de conocimiento	19,12	2,83	0,89
Almacenamiento/mantenimiento del conocimiento	18,82	2,70	0,84
Diseminación/transferencia del conocimiento	19,23	2,66	0,77
Aplicación/utilización del conocimiento	18,78	2,79	0,88
Medición/valoración del conocimiento	18,85	3,73	0,86
Alfa de Cronbach = 0,96*			

* p < ,05
N = 147

La Tabla 7 nos muestra que las correlaciones ítem-test corregidas (ritc), alcanzan valores que están por encima de 0,20, lo que deja claramente establecido que las subescalas que componen la prueba, son consistentes entre sí. El análisis de toda la prueba realizado con la utilización del estadístico Alfa de Cronbach alcanza un valor de 0,96, el mismo que se puede considerar como alto, lo que garantiza la confiabilidad del instrumento.

Tabla 8

Resultados estadísticos de la validez del inventario de gestión del conocimiento

Dimensiones	M	D.E.	Factor
Identificación/localización del conocimiento	18,58	3,05	0,82
Adquisición/aprendizaje del conocimiento	18,24	3,23	0,81
Creación de conocimiento	19,12	2,83	0,86
Almacenamiento/mantenimiento del conocimiento	18,82	2,70	0,79
Diseminación/transferencia del conocimiento	19,23	2,66	0,69
Aplicación/utilización del conocimiento	18,78	2,79	0,84
Medición/valoración del conocimiento	18,85	3,73	0,81
Varianza Explicada			80,40%

Medida de adecuación del muestreo de Kaiser-Meyer-Olkin = 0,92

Test de Esfericidad de Bartlett = 1107,815***

*** $p < ,001$
N = 147

La Tabla 8, da cuenta de los resultados estadísticos alcanzados y que informan que los valores son significativos en cada una de sus partes por lo que se puede afirmar que la presente prueba de gestión del conocimiento cumple con las condiciones suficientes de validez de constructo, como para poder utilizarla con total garantía en la presente investigación.

Cuestionario de Comportamiento Organizacional: esta prueba fue elaborada por Ana Hernández de la Universidad Nacional de Educación a distancia de España y está orientada a evaluar el comportamiento organizacional en las diversas instituciones de carácter laboral. Esta prueba tiene un cartearte de auto informe y está compuesta por siete escalas y puede ser aplicada de manera individual o colectiva y aunque no tiene tiempo límite, se espera que pueda ser resuelta en un máximo de 25 minutos. Es verdad que su autora elabora la prueba siguiendo todos los requisitos técnicos que se exigen a fin de garantizar su validez y confiabilidad; sin embargo, en el presente trabajo se vuelven a realizar los análisis estadísticos que confirmen estas condiciones técnicas. Los resultados informas lo siguiente:

Tabla 9

Análisis generalizado de la confiabilidad de la prueba de comportamiento organizacional

Variable	Media	D. E.	ritc
Clima de renovación y cambio	31,93	5,69	0,92
Comunicación	29,21	5,03	0,90
Identidad	34,42	5,18	0,91
Equilibrio de las cargas de trabajo	33,59	5,30	0,95
Efectividad de entrenamiento	26,31	4,15	0,89
Satisfacción por el trabajo	32,55	6,04	0,82
Calidad de servicio	33,73	5,89	0,92

Alfa de Cronbach = 0,97*

*** $p < 0,01$

N = 147

Los resultados reportados en la tabla 9 nos informan que la confiabilidad de la prueba de comportamiento organizacional, incluyendo las áreas como si fueran ítems, alcanzan valores que son superiores a 0,20, lo que permite determinar que las escalas son consistentes, por lo que deben permanecer en la prueba total. En lo que se refiere al análisis de la prueba total realizado con el estadístico Alfa de Cronbach, los resultados muestra que se alcanzan valores que asciende a 0,97, el mismo que es suficiente como para concluir que el instrumento de comportamiento organizacional presenta consistentes niveles de confiabilidad.

Tabla 10

Análisis de la Validez de la Prueba de Comportamiento Organizacional

Área	M	D. E	Factor
Clima de renovación y cambio	31,93	5,69	0,90
Comunicación	29,21	5,03	0,87
Identidad	34,42	5,18	0,88
Equilibrio de las cargas de trabajo	33,59	5,30	0,93
Efectividad de entrenamiento	26,31	4,15	0,85
Satisfacción por el trabajo	32,55	6,04	0,75
Calidad de servicio	33,73	5,89	0,90
Varianza Explicada			86,82%

Medida de adecuación del muestreo de Kaiser-Meyer-Olkin = 0,93

Test de Esfericidad de Bartlett = 1468,457***

*** $p < .001$

N = 147

La Tabla 10, da cuenta de los resultados estadísticos alcanzados y que informan que los valores son significativos en cada una de sus partes por lo que se puede afirmar que la presente prueba de comportamiento organizacional cumple con las condiciones suficientes de validez de constructo, como para poder utilizarla con total garantía en la presente investigación.

3.4 Descripción de procedimientos de análisis

Siendo la presente investigación de enfoque cuantitativo, los pasos que se siguieron para la recolección de los datos fueron los siguientes:

- Se seleccionarán los instrumentos a utilizar.
- Se comprobarán las evidencias de validez y confiabilidad que permitirán su utilización segura.
- Se determinará la población y la muestra a la cual va dirigida la presente investigación y la estrategia de muestreo a seguir.
- Se solicitarán los permisos respectivos a las autoridades correspondientes
- Se aplicarán los instrumentos a la muestra seleccionada previamente.
- Se revisarán las pruebas para utilizar aquellas que han sido respondidas sin mayores errores y completamente.

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes o fuentes también ya indicadas, serán incorporados al programa computarizado SPSS versión 25 en las que se procesarán utilizando los estadísticos correspondientes. Con los resultados obtenidos se elaborarán informaciones como cuadros con precisiones porcentuales.

Los estadísticos a utilizar son:

Análisis e frecuencias: frecuencias y porcentajes para caracterizar la muestra.

Análisis de la normalidad de las variables de Kolmogorov Smirnov.

Análisis psicométricos de los instrumentos:

- ✓ Basada en el contenido

a. Validez

- ✓ Basada en la estructura interna mediante el análisis factorial exploratorio

b. Confiabilidad Alfa de Cronbach.

Análisis de contraste de hipótesis: si las variables son normales se emplea el coeficiente de correlación de Pearson y si las variables no son normales se aplica el coeficiente de correlación de Spearman (Rho).

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados

Los datos obtenidos fueron procesados estadísticamente, primero se efectuaron los análisis de validez y confiabilidad de los instrumentos y luego se realizó una prueba de normalidad con el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, posteriormente se realizaron los análisis de correlación y finalmente los análisis comparativos.

4.1.1 Análisis de normalidad

Tabla 11

Resultados del análisis estadístico del Kolmogorov-Smirnov de la Gestión del Conocimiento

Dimensiones	M	D.E.	K-SZ	Sig.
Identificación/localización del conocimiento	18,58	3,05	,114	,000
Adquisición/aprendizaje del conocimiento	18,24	3,23	,084	,014
Creación de conocimiento	19,12	2,83	,153	,000
Almacenamiento/mantenimiento del conocimiento	18,82	2,70	,127	,000
Diseminación/transferencia del conocimiento	19,23	2,66	,138	,000
Aplicación/utilización del conocimiento	18,78	2,79	,111	,000
Medición/valoración del conocimiento	18,85	3,73	,077	,000

N = 147

La Tabla 11, informa que los resultados de los análisis estadísticos realizados con el test de Kolmogorov-Smirnov, alcanzan puntajes en cada una de las dimensiones que son estadísticamente significativos, lo que demuestra que no están adecuadas a la curva normal. En este sentido es que se deben utilizar estadísticos no paramétricos para procesar los datos recolectados en el presente trabajo de tesis (Siegel y Castellan, 1995).

Tabla 12

Resultados del análisis estadístico del Kolmogorov-Smirnov de la prueba de Comportamiento Organizacional

Variable	Media	D. E.	K-SZ	Sig.
Clima de renovación y cambio	31,93	5,69	,154	,000
Comunicación	29,21	5,03	,109	,000
Identidad	34,42	5,18	,130	,000
Equilibrio de las cargas de trabajo	33,59	5,30	,151	,000
Efectividad de entrenamiento	26,31	4,15	,122	,000
Satisfacción por el trabajo	32,55	6,04	,100	,000
Calidad de servicio	33,73	5,89	,138	,000

N = 147

La Tabla 12, informa que los resultados de los análisis estadísticos realizados con el test de Kolmogorov-Smirnov, alcanzan puntajes en cada una de las dimensiones que son estadísticamente significativos, lo que demuestra que no están adecuadas a la curva normal. En este sentido es que se deben utilizar estadísticos no paramétricos para procesar los datos recolectados en el presente trabajo de tesis (Siegel y Castellan, 1995).

4.1.2 Análisis correlacional

Tabla 13

Cálculos correlacionales entre la gestión del conocimiento y el comportamiento organizacional (rho de Spearman)

Variables	Comportamiento organizacional
Gestión del conocimiento	0,82***

* $p < ,05$ ** $p < ,01$ *** $p < ,001$
N = 147

El cálculo correlacional realizado entre las variables, gestión del conocimiento y comportamiento organizacional realizado con utilización del estadístico rho de Spearman, muestran que en efecto existen relaciones que son significativas entre estas variables ($r = 0,82$), por lo que se concluye que la hipótesis general planteada ha sido confirmada en la presente investigación. Estos resultados permiten reafirmar la importancia de la gestión del conocimiento en tanto, no solo permite el manejo de los conocimientos, sino también incrementarlos y utilizarlos para generar ventajas competitivas. Esto hace necesario compartir el conocimiento en la em-presa de manera que se pueda unir a los integrantes de la organización y desarrollar en ellos una forma específica de comportamiento al interior de la organización, orientada al desarrollo de la misma y de cada uno de ellos. Al respecto Garzón y Fisher (2008), señalan que cuando los empleados sienten que “sus expectativas se reflejan en las de la organización, ya que las visiones compartidas crean una comunión que da sentido, propósito y coherencia a todas las actividades que lleva a cabo la organización” (p. 208), el aprendizaje y desarrollo del conocimiento es mucho más importante.

Tabla 14

Cálculos correlacionales entre la dimensión Identificación/localización del conocimiento de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional (rho de Spearman)

Variables	Comportamiento organizacional
Identificación/localización del conocimiento	0,79***

* $p < ,05$ ** $p < ,01$ *** $p < ,001$
N = 147

El cálculo correlacional realizado entre la dimensión identificación/localización del conocimiento de la gestión del conocimiento y el comportamiento organizacional efectuado con el estadístico rho de Spearman, muestra que en efecto existen relaciones significativas entre estas variables ($r = 0,79$), lo que permite concluir que la primera hipótesis específica planteada ha sido confirmada en la presente investigación. Esto pone de relieve la necesidad de ubicar el lugar donde se encuentra ese conocimiento y quienes lo tienen de manera que se pueda implementar las estrategias necesarias para desarrollarlo y compartirlo con los demás miembros de la organización de manera que se pueda mejorar su desempeño y actitudes organizacionales.

Tabla 15

Cálculos correlacionales entre la dimensión Adquisición/aprendizaje del conocimiento de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional (rho de Spearman)

Variables	Comportamiento organizacional
Adquisición/aprendizaje del conocimiento	0,72***

* $p < ,05$ ** $p < ,01$ *** $p < ,001$
N = 147

El cálculo correlacional realizado entre la dimensión adquisición/aprendizaje del conocimiento de la gestión del conocimiento y el comportamiento organizacional efectuado con el estadístico rho de Spearman, muestra que en efecto existen relaciones significativas entre estas variables ($r = 0,72$), lo que permite concluir que la segunda hipótesis específica planteada ha sido confirmada en la presente investigación. Se debe considerar, a partir de estos resultados, que la adquisición de conocimientos supone

hacia donde deben dirigirse los esfuerzos y estrategias de formación o aprendizaje por parte de la organización y de los empleados, de tal manera que en este proceso se contribuya a la productividad y eficacia de la organización.

Tabla 16

Cálculos correlacionales entre la dimensión Creación del conocimiento de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional (rho de Spearman)

Variab les	Comportamiento organizacional
Creación del conocimiento	0,82***

* p < ,05 ** p < ,01 *** p < ,001
N = 147

El cálculo correlacional realizado entre la dimensión creación del conocimiento del conocimiento de la gestión del conocimiento y el comportamiento organizacional efectuado con el estadístico rho de Spearman, muestra que en efecto existen relaciones significativas entre estas variables ($r = 0,82$), lo que permite concluir que la tercera hipótesis específica planteada ha sido confirmada en la presente investigación. Al estar la creación del conocimiento en un proceso de desarrollo continuo y en todos los niveles, es necesario que los trabajadores también puedan desarrollar propuestas innovadoras que permitan el logro de ventajas competitivas.

Tabla 17

Cálculos correlacionales entre la dimensión Diseminación/transferencia del conocimiento de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional (rho de Spearman)

Variab les	Comportamiento organizacional
Diseminación/transferencia del conocimiento	0,65***

* p < ,05 ** p < ,01 *** p < ,001
N = 147

El cálculo correlacional realizado entre la dimensión diseminación/transferencia del conocimiento de la gestión del conocimiento y el comportamiento organizacional efectuado con el estadístico rho de Spearman, muestra que en efecto existen relaciones significativas entre estas variables ($r = 0,65$), lo que permite concluir que la cuarta hipótesis específica planteada ha sido confirmada en la presente investigación. Es importante señalar que es imperativo la distribución de los conocimientos individuales y organizacionales entre todos los miembros de la organización, utilizando todos los recursos posibles que pueden ir desde las reuniones hasta la utilización de las TICs, sin olvidar los talleres, fórums, etc. que permitan fomentar un ambiente de cooperación que propicie compartir los conocimientos.

Tabla 18

Cálculos correlacionales entre la dimensión Aplicación/utilización del conocimiento de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional (rho de Spearman)

Variab les	Comportamiento organizacional
Aplicación/utilización del conocimiento	0,78***

* $p < ,05$ ** $p < ,01$ *** $p < ,001$
N = 147

El cálculo correlacional realizado entre la dimensión aplicación/utilización del conocimiento de la gestión del conocimiento y el comportamiento organizacional efectuado con el estadístico rho de Spearman, muestra que en efecto existen relaciones significativas entre estas variables ($r = 0,78$), lo que permite concluir que la quinta hipótesis específica planteada ha sido confirmada en la presente investigación. Estos resultados encuentran explicación en el hecho de que los conocimientos que ya poseen los trabajadores se utilicen en función de los objetivos trazados por la organización, en la perspectiva de potenciar un mejor posicionamiento en el mercado. Es un hecho de que las organizaciones deben identificar y propiciar condiciones de trabajo más favorables en un ambiente de cooperación, de trabajo en equipo, de manera que estos trabajadores usen y sientan que sus conocimientos inciden en la eficiencia individual y colectiva.

Tabla 19

Cálculos correlacionales entre la dimensión Almacenamiento/mantenimiento del conocimiento de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional (rho de Spearman)

Variab les	Comportamiento organizacional
Almacenamiento/mantenimiento del conocimiento	0,72***

* $p < ,05$ ** $p < ,01$ *** $p < ,001$
 N = 147

El cálculo correlacional realizado entre la dimensión almacenamiento/mantenimiento del conocimiento de la gestión del conocimiento y el comportamiento organizacional efectuado con el estadístico rho de Spearman, muestra que en efecto existen relaciones significativas entre estas variables ($r = 0,72$), lo que permite concluir que la sexta hipótesis específica planteada ha sido confirmada en la presente investigación. Es importante que las organizaciones dispongan de repositorios desde los cuales los trabajadores pueden acceder fácilmente a un conocimiento y en el momento en que sean necesario. Si esto ocurre así, los trabajadores sabrán que cuentan con el respaldo de sus organizaciones para poder desempeñar adecuadamente su trabajo y mejorar la productividad de la organización.

Tabla 20

Cálculos correlacionales entre la dimensión Medición/valoración del conocimiento de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional (rho de Spearman)

Variab les	Comportamiento organizacional
Medición/valoración del conocimiento	0,69***

* $p < ,05$ ** $p < ,01$ *** $p < ,001$
 N = 147

El cálculo correlacional realizado entre la dimensión medición/valoración del conocimiento de la gestión del conocimiento y el comportamiento organizacional efectuado con el estadístico rho de Spearman, muestra que en efecto existen relaciones

significativas entre estas variables ($r = 0,69$), lo que permite concluir que la séptima hipótesis específica planteada ha sido confirmada en la presente investigación. La medición de la Gestión del Conocimiento y del capital intelectual en las organizaciones potencia su desarrollo y permite valorar la eficacia de la gestión y ordenar las diferentes actividades de la organización con una visión y una estrategia basada en la información, en la que los trabajadores tienen un papel de primer orden en tanto su actividad laboral, contribuye o disminuye la eficacia y productividad de la organización.

Tabla 21

Cálculos correlacionales entre las dimensiones de la Gestión del conocimiento y las dimensiones del comportamiento organizacional (rho de Spearman)

Variables	CRC	COM	IDE	ECT	EFE	SAT	CAS
Identificación/localización del conocimiento	0,69**	0,85**	0,76**	0,80**	0,72**	0,56**	0,82**
Adquisición/aprendizaje del conocimiento	0,63**	0,78**	0,65**	0,74**	0,63**	0,45**	0,78**
Creación de conocimiento	0,78**	0,79**	0,77**	0,83**	0,77**	0,61**	0,81**
Almacenamiento/mantenimiento del conocimiento	0,68**	0,62**	0,63**	0,69**	0,75**	0,57**	0,72**
Diseminación/transferencia del conocimiento	0,69**	0,59**	0,57**	0,65**	0,65**	0,54**	0,62**
Aplicación/utilización del conocimiento	0,69**	0,72**	0,71**	0,73**	0,70**	0,53**	0,77**
Medición/valoración del conocimiento	0,57**	0,72**	0,65**	0,72**	0,61**	0,41**	0,74**

* $p < ,05$ ** $p < ,01$ *** $p < ,001$
 N = 147

CRC = Clima de renovación y cambio, COM = Comunicación, IDE = Identidad, ECT = Equilibrio de las cargas de trabajo, EFE = Efectividad de entrenamiento, SAT = Satisfacción por el trabajo CAS = Calidad de servicio

El cálculo correlacional entre las dimensiones de la Gestión del conocimiento y las dimensiones del comportamiento organizacional realizado con la rho de Spearman muestra la existencia de relaciones significativas en todos los casos, por lo que se puede concluir que la octava hipótesis específica planteada ha sido confirmada en la presente investigación. Estos resultados reafirman lo que se señaló en la tabla 13 en el sentido de

que la gestión del conocimiento tiene como finalidad generar ventajas competitivas y mucho más si acaso si van unidas al desempeño y las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones que contribuye o disminuye la eficacia y productividad de la organización. En palabras sencillas si van unidas al comportamiento organizacional.

Tabla 22

Análisis de diferencia de grupos de los puntajes de la prueba de gestión del conocimiento por Sexo

Variable	Sexo	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	Z	Sig. asintót.	r
Identificación/localización del C	Varón	58	86,77	1782,50	-3,10	,002**	0,26
	Mujer	89	64,76				
Adquisición/aprendizaje del Conocimiento	Varón	58	88,16	1759,50	-3,27	,001***	0,27
	Mujer	89	64,77				
Creación de conocimiento	Varón	58	88,07	1765,00	-3,28	,001***	0,27
	Mujer	89	64,83				
Almacenamiento/mantenimiento del C	Varón	58	89,44	1685,50	-3,59	,000***	0,30
	Mujer	89	63,94				
Diseminación/transferencia del Conoc.	Varón	58	85,58	1909,50	-2,70	,000***	0,22
	Mujer	89	66,46				
Aplicación/utilización del conocimiento	Varón	58	89,92	1657,50	-3,69	,000***	0,30
	Mujer	89	63,62				
Medición/valoración del conocimiento	Varón	58	89,84	1662,00	-3,66	,000***	0,30
	Mujer	89	63,67				
Total Gestión del Conocimiento	Varón	58	89,59	1619,00	-3,74	,000***	0,31
	Mujer	89	62,90				

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

N = 147

r = Tamaño del efecto

Los análisis efectuados entre los profesionales de la salud, varones y mujeres, con la utilización del estadístico U de Mann-Whitney, revelan la existencia de diferencias

estadísticas en todos los casos, apreciándose que los profesionales varones presentan puntajes más elevados que las profesionales mujeres; sin embargo, si se considera el tamaño del efecto (r) se podrá apreciar que el nivel de significancia es pequeño (Cohen, 1988).

Tabla 23

Análisis de diferencia de grupos de los puntajes de la prueba de comportamiento organizacional por Sexo

Variable	Sexo	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	Z	Sig. asintót.	r
Clima de renovación y Cambio	Varón	58	87,41	1803,00	-3,11	,002**	0,26
	Mujer	89	65,26				
Comunicación	Varón	58	90,02	1594,00	-3,85	,000***	0,32
	Mujer	89	62,61				
Identidad	Varón	58	85,97	1887,00	-2,77	,006**	0,23
	Mujer	89	66,20				
Equilibrio de las cargas de T	Varón	58	89,76	1667,00	-3,64	,000***	0,30
	Mujer	89	63,73				
Efectividad de entrenamiento	Varón	58	89,89	1659,50	-3,67	,000***	0,31
	Mujer	89	63,65				
Satisfacción por el trabajo	Varón	58	81,67	2136,00	-1,77	,077	0,16
	Mujer	89	69,00				
Calidad de servicio	Varón	58	89,08	1648,50	-3,64	,000***	0,20
	Mujer	89	63,23				
Total Comportamiento Organizac.	Varón	58	87,60	1676,00	-3,42	,001***	0,28
	Mujer	89	63,26				

* p < .05 ** p < .01 *** p < .001

N = 147

r = Tamaño del efecto

Los análisis efectuados entre los profesionales de la salud, varones y mujeres, con la utilización del estadístico U de Mann-Whitney, revelan la existencia de diferencias estadísticas en todos los casos, salvo en la dimensión satisfacción por el trabajo, apreciándose que los profesionales varones presentan puntajes más elevados que las profesionales mujeres; sin embargo, si se considera el tamaño del efecto (r) se podrá apreciar que el nivel de significancia es pequeño (Cohen, 1988).

4.2 Discusión de resultados

En la medida en la que las investigaciones basadas en el enfoque cuantitativo deben, necesariamente, probar las hipótesis que se han planteado, es necesario cumplir con todos los requerimientos para garantizar la validez interna de esta investigación es decir que los datos recolectados correspondan a la realidad. Es básicamente atendiendo a esta razón que los instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos cuyos resultados indican que el análisis de confiabilidad (Alfa de Cronbach), de la prueba de gestión del conocimiento alcanza un valor de 0,96, mientras que la prueba de comportamiento organizacional alcanza un valor de 0,97. Las dos pruebas, sometidas al análisis factorial exploratorio, indican que tienen valores suficientemente altos como determinar su validez de constructo.

En el presente trabajo de tesis, la hipótesis general formulada indica “Existe una relación estadística significativa entre la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima”. Los resultados que se encuentran consignados en la tabla 13, revelan que en efecto las variables en estudio se encuentran adecuadamente vinculadas y de manera positiva por lo que es necesario tenerla muy presentes en la medida de que es a través de la gestión del conocimiento, que las empresas pueden crear y manejar información vital de cara a mejorar sus ventajas competitivas. Pero aun esto puede no ser definitivo, en tanto es importante considerar el capital intelectual que posee la empresa, pues a través de una buena gestión de dicho capital, las empresas pueden crear una estructura innovadora y eficiente que les permita lograr actitudes positivas en los trabajadores de manera que se pueda lograr los objetivos estratégicos planteados por la organización, es decir que un lograr un buen comportamiento organizacional, sumado a una buena

gestión del conocimiento resulta clave para lograr la eficacia en las actividades de la empresa.

Por otra parte, se debe señalar que los resultados de la presente investigación se encuentran vinculados a los que lograron otros autores como el de Ingaruca (2015), “Gestión del Conocimiento y Competencias profesionales de los docentes de la Academia de la Magistratura”, en la que concluye que la gestión del conocimiento es fundamental para lograr buenas competencias laborales en los docentes. También se puede mencionar a Miranda (2014), “Influencia del Comportamiento Organizacional en la práctica profesional de los docentes de la Institución Educativa Privada Saco Oliveros”, quien, a través de análisis de regresión, va a concluir que el trabajo docente va a recibir influencia del comportamiento organizacional. Por su parte Rojas y Vera, (2016), en su trabajo “Cultura organizacional en la gestión del conocimiento”, van a determinar que la gestión del conocimiento tiene como objetivo central dotar de valor a aquello que se ha denominado activos intangibles al interior de las organizaciones y que sin duda le ha de dar ventajas competitivas.

Se debe considerar que, desde hace algún tiempo atrás, las organizaciones y sus directivos están tomando mayor conciencia de la importancia que tiene el factor humano en el éxito de los planes y programas y el logro de las metas organizacionales y es que en la medida de que las personas pasan buena parte de sus vidas en el trabajo, se tiene que brindarles la oportunidad de desarrollarse para poder lograr sus metas personales, que finalmente van a ser beneficiosas para la propia empresa. Chiavenato, (2009) afirma que el capital humano es “el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito. El capital humano está compuesto por dos aspectos principales: talentos y contexto” (p.52).

En lo que se refiere al talento, expresando en la forma como se gestiona el conocimiento, no solo se puede apreciar en los resultados y el crecimiento financiero, sino que es fundamental observar los resultados y el crecimiento personal, puesto que la combinación de estos dos elementos va a generar beneficios para la empresa como un todo, pero principalmente para los directivos y empleados que actúan en la organización.

Es por eso por lo que, si el conocimiento es trabajado e incentivado de manera permanente, tienden a ser más creativos, con generación de valor para quien aprende algo nuevo y principalmente para compartir experiencias. En este sentido se pronuncia Chiavenato, (2009), quien afirma que “el comportamiento organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones” (p. 6).

CONCLUSIONES

1. Los resultados de los análisis de correlación obtenidos con la utilización de estadísticos no paramétricos como la rho de Spearman informan que las variables gestión del conocimiento y comportamiento organizacional se encuentran relacionadas de manera significativa en el personal de salud, de una clínica privada de Lima.
2. Los resultados de los análisis de correlación obtenidos con la utilización de estadísticos no paramétricos como la rho de Spearman informan que las variables Identificación/localización del conocimiento y el Comportamiento Organizacional en el personal de salud, de una clínica privada de Lima.
3. Los resultados de los análisis de correlación obtenidos con la utilización de estadísticos no paramétricos como la rho de Spearman informan que las variables Adquisición/aprendizaje del conocimiento y el Comportamiento Organizacional se encuentran relacionadas de manera significativa en el personal de salud, de una clínica privada de Lima.
4. Los resultados de los análisis de correlación obtenidos con la utilización de estadísticos no paramétricos como la rho de Spearman informan que las variables Creación del conocimiento y el Comportamiento Organizacional se encuentran relacionadas de manera significativa en el personal de salud, de una clínica privada de Lima.
5. Los resultados de los análisis de correlación obtenidos con la utilización de estadísticos no paramétricos como la rho de Spearman informan que las variables Diseminación/transferencia del conocimiento y el Comportamiento Organizacional se encuentran relacionadas de manera significativa en el personal de salud, de una clínica privada de Lima.

6. Los resultados de los análisis de correlación obtenidos con la utilización de estadísticos no paramétricos como la rho de Spearman informan que las variables Aplicación/utilización del conocimiento y el Comportamiento Organizacional se encuentran relacionadas de manera significativa en el personal de salud, de una clínica privada de Lima.
7. Los resultados de los análisis de correlación obtenidos con la utilización de estadísticos no paramétricos como la rho de Spearman informan que las variables Almacenamiento/mantenimiento del conocimiento y el Comportamiento Organizacional se encuentran relacionadas de manera significativa en el personal de salud, de una clínica privada de Lima.
8. Los resultados de los análisis de correlación obtenidos con la utilización de estadísticos no paramétricos como la rho de Spearman informan que las variables Medición/valoración del conocimiento y el Comportamiento Organizacional se encuentran relacionadas de manera significativa en el personal de salud, de una clínica privada de Lima.
9. Los resultados de los análisis de correlación obtenidos con la utilización de estadísticos no paramétricos como la rho de Spearman informan que las diversas dimensiones de la Gestión del Conocimiento y las diversas dimensiones del Comportamiento Organizacional se encuentran relacionadas de manera significativa en el personal de salud, de una clínica privada de Lima.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere la elaboración e implementación de un conjunto de programas de capacitación destinados a todo el personal de salud y los propios directivos teniendo como base a las variables que fueron expuestas en el presente trabajo de tesis y que deberán ser importantes para el logro de empleados altamente preparados para ofrecer un servicio con importantes estándares de calidad.
2. Es necesario que el personal directivo, en particular, reciba cursos y talleres sobre gestión del conocimiento y comportamiento organizacional de tal manera que pueda generar un efecto cascada sobre sus subordinados y generar un buen ambiente de trabajo y desarrollo laboral.
3. Facilitar la formación permanente del personal de salud para que se mantengan actualizados, realizando actividades de actualización no solo en la parte profesional, sino también en cuanto a la parte del crecimiento personal y humanístico, que los preparen para atender a sus pacientes con dedicación y calidad profesional y humana.
4. Crear y mantener un ambiente de confianza y comunicación abierta en el que la comunicación, el diálogo permanente y la tolerancia a riesgos, sean una constante para despertar en el personal de salud la confianza de hacer y proponer.
5. Fomentar una cultura de aprendizaje y trabajo en equipo que permita el trabajo en equipo de manera que se pueda lograr aprendizajes significativos, que transformados en conocimientos puedan ser compartidos por todos, Esto debe contribuir a la cohesión de los grupos, pero también a la competitividad y productividad necesarios para el desarrollo de la organización.
6. Es necesaria la creación de grupos de trabajo que se dirijan a implementar una propuesta de gestión del conocimiento, en la perspectiva de lograr un mayor

crecimiento organizacional y un mejor posicionamiento en el mercado, para ello se requiere que los empleados estén familiarizados con la propuesta y dispongan de conocimientos y habilidades necesarias para su implantación.

7. Actualizar con frecuencia los perfiles profesionales teniendo en cuenta los cambios del entorno y de la propia organización, de tal manera que le permita contar con las ventajas competitivas que se requiere para mantenerse vigentes en el mercado.
8. Es importante que los trabajos de tesis como el presente, puedan ser publicados de manera que se promueva el debate e intercambio de propuestas entre directivos y personal de salud, que permitan mejorar la calidad de la atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alavi, M., y Leidner, D. (2001). Gestión del conocimiento y sistemas de conocimiento: Fundamentos conceptuales y cuestión de investigación. *MIS Quarterly*, Vol. 25, N° 1, pp. 107-136.
- Amorós, E. (2012). *Comportamiento Organizacional. En Busca del Desarrollo*. Escuela de Post grado de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de [https://www.academia.edu/10362382/Comportamiento Organizacional En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas](https://www.academia.edu/10362382/Comportamiento_Organizacional_En_Busca_del_Desarrollo_de_Ventajas_Competitivas)
- Banco Mundial (2003). *Construir sociedades de conocimiento: nuevos desafíos para la educación terciaria*. Washington: Banco Mundial.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Tercera edición. Pearson Educación: Colombia.
- Bueno, E. (2000). *La dirección del conocimiento en el proceso estratégico de la empresa: información, complejidad e imaginación en espiral del conocimiento*. Euroforum, Escorial, Madrid.
- Carballo, R. (2006). *Innovación y Gestión del Conocimiento*. Ed. Díaz de Santos, Madrid.
- Castells, M. (2006). *La sociedad red: una visión global*. España: Editorial Alianza.
- Chiavenato, I (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México. Mc. Graw – Hill Interamericana de México: S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2 Ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2005). *El comportamiento Humano en el Trabajo*. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Davenport,T, y Prusak, L. (1998) *Working knowledge*. Boston: Harvard Business School Press. ISBN: 978 1578513017
- Davenport, T.H. y Prusak, L. (2001). *Conocimiento en acción: cómo las organizaciones manejan lo que saben*. Buenos Aires: Pearson Educación.

- Drucker, P. (2003). *Llega una nueva organización a la empresa. Gestión del conocimiento*. Harvard Business Review. Ediciones Deusto. Bilbao.
- Echeverría, J. (2009). *Sociedad del conocimiento. Propuesta para una agenda conceptual*. México: UNAM/Siglo XXI.
- Flores, O. (2018). *La comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales*. Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid.
- Fuentes, M. (2015). *Burnout y Comportamiento Organizacional*. Tesis de Maestría. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- García, M. (2001): La importancia de la evaluación del desempeño. *Revista proyecciones*. Año 2 Número 9 Febrero-Marzo 2001.
- Garzón, M. A., y Fisher, A. L. (2008). Modelo teórico de aprendizaje organizacional. *Pensamiento & Gestión*, núm. 24, julio, 2008, pp. 195-224. Universidad del Norte Barranquilla, Colombia.
- Grant, R.M. (1995): *Dirección Estratégica. Conceptos, técnicas y aplicaciones*. Cívitas Ediciones, S.L. Madrid.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Cengage Learning Editores. México.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. México. Ed. Mc Graw Hill.
- Herzberg, F. (1968). “Una Vez Más: ¿Cómo Motiva Usted A Sus Empleados?”. España, *Harvard Business Review*, pp. 13-22. Traducción al español: José Luis Pariente F.
- Hodgetts, R y Altman, S. (1991). *Comportamiento en las organizaciones*. Ed. Interamericana. México.
- Huamán, O. (2014). *Gestión del Conocimiento y Práctica Profesional Docente en docentes de la Red de aprendizaje N° 1 Comas*. Tesis Maestría. Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Huailani, S. (2014). *Gestión del Conocimiento tácito en el Instituto Nacional de Salud*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ingaruca, N. (2015). *Gestión del Conocimiento y Competencias profesionales de los docentes de la Academia de la Magistratura*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Federico Villarreal.

- Jaramillo H, Latorre C, Lopera C, Albán C. (2008). *El hospital como organización de conocimiento y espacio de investigación y formación*. Universidad del Rosario. Bogotá.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad* (3ª edición) Madrid: Díaz De Santos
- McClelland. D. C. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Editorial Narcea.
- Miranda, S. (2014). *Influencia del Comportamiento Organizacional en la práctica profesional de los docentes de la Institución Educativa Privada Saco Oliveros*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Nonaka y Takeuchi. (2000). *Proceso de creación del conocimiento*. Nueva York: Oxford University Press.
- Nonaka I, Takeuchi H. (1995). *La organización creadora de conocimiento. Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. México: Editorial Castillo Hnos.
- Peluffo, M.B. y Contreras, E. (2002). *Gestión del conocimiento aplicada en el sector público*. Serie Manuales, CEPAL, manual 22, capítulo I, Santiago de Chile, 2002, Naciones Unidas.
- Pérez-Soltero, A., Leal, V., Barceló, M. y León, J. (2013). Un diagnóstico de la gestión del conocimiento en las pymes del sector restaurantero para identificar áreas de mejora en sus procesos productivos. *Intangible Capital*. Vol. 9, N° 1, 153-183.
- Probst, G.; Raub S.; Romhardt, K. (2001). *Administre el Conocimiento: Los Pilares del éxito*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2009), *Comportamiento organizacional*. Decimotercera edición. Pearson Educación, México.
- Rodríguez, D. (2006). Modelos para la creación y gestión del conocimiento: una aproximación teórica». *Educación*, 2006, N° 37, pp. 25-39.
- Rojas, G. y Vera, M. (2016). Cultura organizacional en la gestión del conocimiento. *Revista Apuntes de Administración*. Vol. 1 N° 1. Enero junio 2016. Colombia.
- Stewart T. A. (1999). *Intellectual Capital: The new Wealth of Organizations*. Doubleday. EEUU.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Ed. Universidad Ricardo Palma. Lima.
- Santana, M.; Cabello, J.; Cubas, R., Medina, V. (2011). *Redes sociales como soporte a la gestión del conocimiento*. Lima. Universidad ESAN.

- Siegel, S. & Castellan, N. J. (1995). *Estadística no paramétrica, aplicada a las ciencias de la conducta*. 4a. edición. México. Editorial Trillas.
- Sierra Bravo, R. (2003). *Técnicas de Investigación Social. Teoría y ejercicios*. Madrid. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Sveiby, K.E. (2000). *Capital intelectual. La nueva riqueza de las empresas. Cómo medir y gestionar los activos intangibles para crear valor*. Barcelona: Gestión 2000: Máxima Laurent du Mesnil Éditeur.
- Tedesco, J. C. (2000). *Educación en la sociedad del conocimiento*. Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires.
- Zorrilla, S. (2007). *Introducción a la metodología de la investigación*. Aguilar y León, Cal Editores. México.

ANEXOS

Anexo 1: Declaración de Autenticidad



Escuela de
Posgrado

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente, el graduando: *(Apellidos y nombres)*

_____ SOTO TAPIA SARA ARACELLI

en condición de egresado del Programa de Posgrado:

Maestría en Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos

deja constancia que ha elaborado la tesis intitulada:

Gestión del Conocimiento y su relación con el Comportamiento Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras) de una clínica privada de Lima

Declara que el presente trabajo de tesis ha sido elaborado por el mismo y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica, de investigación, profesional o similar.

Deja constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no ha asumido como suyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de la Internet.

Asimismo, ratifica que es plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asume la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y es consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, el graduando se somete a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y los dispositivos legales vigentes.

10/08/2020

Firma del graduando

Fecha

Anexo 2: Autorización de consentimiento para realizar la investigación



Escuela de
Posgrado

AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DEL AREA O DEPENDENCIA
DONDE SE REALIZARÁ LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia que el área o dependencia que dirijo ha tomado conocimiento del proyecto de tesis titulado:

Gestión del Conocimiento y su relación con el comportamiento organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima

el mismo que es realizado por el Sr./Srta. Estudiante (Apellidos y nombres):

SOTO TAPIA, SARA ARACELLI

, en condición de estudiante - investigador del Programa de:

Maestría en Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos

Así mismo señalamos, que según nuestra normativa interna procederemos con el apoyo al desarrollo del proyecto de investigación, dando las facilidades del caso para aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

En razón de lo expresado, doy mi consentimiento para el uso de la información y/o la aplicación de los instrumentos de recolección de datos:

Nombre de la empresa: CLINICA JAVIER PRADO-	Autorización para el uso del nombre de la Empresa en el informe Final	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO
--	---	---

Apellidos y Nombres del Jefe/Responsable del área: SILBERMAN PACH, BEVERLY RACHAEL	Cargo del jefe/Responsable del área: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA
---	---

Teléfono fijo (incluyendo anexo) y/o celular: 01-2218659	Correo electrónico de la empresa: ssilbercp@clinicajavierprado.com.pe
---	--


Firma

15 / 11 / 2019

Fecha

Anexo 3: Matriz de consistencia

6.1 Matriz de consistencia

Título: Gestión del Conocimiento y su relación con el comportamiento organizacional en el personal de salud de una clínica privada de Lima

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño	Población	Instrumentos	Estadísticas
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras), de una clínica privada de Lima?</p>	<p>Objetivo General: Establecer la relación que existe entre la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras), de una clínica privada de Lima.</p>	<p>Hipótesis General Existe una relación estadística significativa entre la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento en el personal de salud (médicos y enfermeras), de una clínica privada de Lima.</p>	<p>Variables de estudio - Gestión del Conocimiento - Comportamiento Organizacional</p>	<p>Tipo de investigación No experimental de tipo correlacional</p>	<p>La población estará conformada por la totalidad de médicos y enfermeras, de una clínica privada de Lima</p>	<p>Inventario de Gestión del Conocimiento de Alonso Pérez-Soltero Cuestionari</p>	<p>-Media Aritmética - Desviación Estándar -El Coeficiente Alfa de Cronbach - Rho de</p>

<p>Problemas Específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión Creación de conocimiento de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras), de una clínica privada de Lima?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión Compartir conocimiento de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras), de una clínica privada de Lima?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión Creación de conocimiento de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras), de una clínica privada de Lima.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión Compartir conocimiento de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras), de una clínica</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe una relación estadística significativa entre la dimensión Creación de conocimiento de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional en los docentes de la en el personal de salud (médicos y enfermeras), de una clínica privada de Lima.</p> <p>Existe una relación estadística significativa entre la dimensión Compartir conocimiento de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras), de una clínica privada de Lima.</p>	<p>al</p> <p>Variables controladas</p> <p>-Edad</p> <p>-Sexo</p> <p>-Condición Socioeconómica</p>		<p>Muestra</p> <p>La muestra es probabilístico de tipo estratificado.</p>	<p>o de</p> <p>Comportamiento Organizacional de Ana Hernández</p>	<p>Spearman</p>
---	---	---	--	--	--	---	-----------------

<p>¿Qué relación existe entre la dimensión Aplicar conocimiento de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras), de una clínica privada de Lima?</p>	<p>privada de Lima. Precisar la relación que existe entre la dimensión Aplicar conocimiento de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras), de una clínica privada de Lima.</p>	<p>Existe una relación estadística significativa entre la dimensión Aplicar conocimiento de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras), de una clínica privada de Lima.</p>					
<p>¿Qué relación existe entre la dimensión Creatividad en la organización de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento en el personal de salud (médicos y enfermeras), de una clínica privada de Lima?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre la dimensión Creatividad en la organización de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras), de una clínica privada de Lima.</p>	<p>Existe una relación estadística significativa entre la dimensión Creatividad en la organización de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras), de una clínica privada de Lima.</p>					
<p>¿Qué relación existe entre la dimensión Innovación en la organización de la Gestión del</p>	<p>de salud (médicos y</p>	<p>Existe una relación estadística</p>					

<p>Conocimiento y el Comportamiento Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras), de una clínica privada de Lima?</p>	<p>enfermeras), de una clínica privada de Lima.</p>	<p>significativa entre la dimensión Innovación en la organización de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras), de una clínica privada de Lima.</p>					
<p>¿Qué relación existe entre la dimensión Confianza en la organización de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras), de una clínica privada de Lima?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la dimensión Innovación en la organización de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras), de una clínica privada de Lima.</p>	<p>Existe una relación estadística significativa entre la dimensión Confianza en la organización de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras), de una clínica privada de Lima.</p>					
<p>¿Qué relación existe entre la dimensión Información Interna de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional en el personal</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la dimensión Confianza en la organización de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento Organizacional en el personal</p>	<p>Existe una relación estadística</p>					

Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras), de una clínica privada de Lima?	de salud (médicos y enfermeras), de una clínica privada de Lima.	significativa entre la dimensión Información Interna de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento					
¿Qué relación existe entre la dimensión Información Externa de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento	Precisar la relación que existe entre la dimensión Información Interna de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento	Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras), de una clínica privada de Lima.					
Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras), de una clínica privada de Lima?	Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras), de una clínica privada de Lima.	Existe una relación significativa entre la dimensión Información Externa de la Gestión del Conocimiento y el Comportamiento					
¿Qué relación existe entre las diversas dimensiones de la Gestión del Conocimiento y las diversas dimensiones del Comportamiento	Establecer la relación que existe entre la dimensión Información Externa de la Gestión del	Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras), de una clínica privada de Lima.					
Organizacional en el personal de salud (médicos y	Conocimiento y el	Existen relaciones significativas entre las diversas dimensiones					

<p>enfermeras), de una clínica privada de Lima?</p>	<p>Comportamiento Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras), de una clínica privada de Lima ú.</p> <p>Identificar las relaciones que existen entre las diversas dimensiones de la Gestión del Conocimiento y las diversas dimensiones del Comportamiento Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras), de una clínica privada de Lima.</p>	<p>de la Gestión del Conocimiento y las diversas dimensiones del Comportamiento Organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras), de una clínica privada de Lima.</p>					
---	---	--	--	--	--	--	--

6.2 Matriz de operacionalización

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión del Conocimiento	Es la disciplina que promueve la generación, colaboración y utilización del conocimiento para el aprendizaje organizacional, generándole nuevo valor y elevando el nivel de competitividad con miras a alcanzar sus objetivos con eficiencia y eficacia	Identificación/localización del conocimiento	Análisis y descripción del entorno del conocimiento de una empresa, mapas, directorios
		Adquisición/aprendizaje del conocimiento	Espontánea, no planificada, metódica, sistemática e intencional
		Creación de conocimiento	Generación, capacitación y optimización del conocimiento,
		Diseminación/transferencia del conocimiento	Distribuir, proporcionar, colocar a disposición el conocimiento
		Aplicación/utilización del conocimiento	Usar, aplicar de manera productiva el conocimiento, retos de aprendizaje
		Almacenamiento/mantenimiento del conocimiento	Codificación del conocimiento, transferir el conocimiento tácito a explícito y almacenarlo.
		Medición/valoración del conocimiento	Evaluación periódica, aporte al desarrollo, cumplimiento de los objetivos de conocimiento.
	Es el estudio de los actos y las	Clima de renovación y	Innovación, creatividad, motivación y disposición para

Comportamiento Organizacional	actitudes que la gente muestra en las organizaciones, es decir se aplica de modo general a la conducta de las personas en toda clase de organización.	cambio	el cambio.
		Comunicación	Dialogo horizontal y vertical.
		Identidad	Orgullo de pertenencia, compromiso institucional.
		Equilibrio de las cargas de trabajo	Distribución de las tareas, cantidad de tareas y de personal.
		Efectividad de entrenamiento	Cursos y entrenamiento de capacitación.
		Satisfacción por el trabajo	Disfrute laboral, logros y responsabilidades.

Anexo 4: Protocolos o Instrumentos utilizados

6.3 Formato o Protocolo de los instrumentos que utilizará

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Edad.....Sexo.....Tiempo de servicios.....

Condición laboral: Nombrado Contratado Área laboral

Las afirmaciones que siguen son características de una Gestión del Conocimiento. Sea tan amable de indicar en qué grado se dan en su centro laboral. Por favor, marque la respuesta que elija, utilizando la escala que sigue para responder a cada afirmación.

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en Desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de Acuerdo	5

-
1. La administración sabe qué conocimientos necesitamos para realizar nuestras actividades de trabajo 1 2 3 4 5
 2. En nuestra organización se definen y seleccionan las estrategias de adquisición del conocimiento 1 2 3 4 5
 3. Estamos motivados a crear y/o desarrollar nuevos conocimientos 1 2 3 4 5
 4. Sabemos claramente cómo almacenar nuestro conocimiento y nuestra experiencia 1 2 3 4 5
 5. Mi conocimiento personal es realmente accesible para los demás 1 2 3 4 5
 6. Uso las experiencias del pasado para tomar una mejor decisión hoy 1 2 3 4 5
 7. Contamos con indicadores para medir nuestro conocimiento 1 2 3 4 5
 8. En nuestra organización, los compañeros saben el uno del otro quién sabe qué 1 2 3 4 5
 9. Hay facilidad para adquirir el conocimiento de fuentes internas (manuales, material impreso, murales, reuniones) 1 2 3 4 5
 10. En nuestra organización se busca aprender y encontrar nuevas formas de trabajo 1 2 3 4 5
 11. Todos estamos de acuerdo en que el conocimiento debe ser almacenado 1 2 3 4 5
 12. El conocimiento existente se distribuye de forma electrónica (correos, bases de datos, intranet) 1 2 3 4 5
 13. La administración nos anima a hacer uso del conocimiento que está disponible 1 2 3 4 5
 14. La Facultad mide y evalúa el conocimiento de cada persona 1 2 3 4 5
 15. Sabemos cómo encontrar el conocimiento que está disponible 1 2 3 4 5
 16. En nuestra organización se establecen formas de cómo adquirir el conocimiento

de otras instituciones	1	2	3	4	5
17. Sabemos cómo innovar, modificar, actualizar procedimientos, procesos, etc.	1	2	3	4	5
18. En la administración se motiva al personal para capturar las experiencias y las lecciones aprendidas y hacer que los docentes tengan acceso a ellas	1	2	3	4	5
19. Vale más compartir conocimiento que poseer conocimiento	1	2	3	4	5
20. Aplicamos el conocimiento para mejorar e innovar en nuestro trabajo	1	2	3	4	5
21. Se sabe cuánto he aprendido en el último año	1	2	3	4	5
22. Cuento con bases de datos o sistemas de información que me ayudan a encontrar el conocimiento que requiero para mi trabajo	1	2	3	4	5
23. Para adquirir nuevo conocimiento utilizamos internet, materiales electrónicos, manuales o procedimientos en bases de datos, cursos en línea	1	2	3	4	5
24. Hemos desarrollado maneras de apoyar la creación de nuevos conocimientos (ejemplo: Períodos de prácticas, rotación de puestos)	1	2	3	4	5
25. Hemos asignado roles y responsabilidades para el almacenamiento y mantenimiento de los conocimientos	1	2	3	4	5
26. La administración motiva al personal para compartir conocimientos mediante la confianza, la concesión de incentivos, tiempo y recursos disponibles	1	2	3	4	5
27. Sabemos cómo podemos utilizar los conocimientos disponibles en nuestro trabajo	1	2	3	4	5
28. Se mide y/o cuantifica el conocimiento almacenados en documentos electrónicos, papel o sistemas informativos	1	2	3	4	5
29. Tengo definido realmente todos mis conocimientos. Sé lo que sé	1	2	3	4	5
30. El conocimiento que adquiero generalmente es por parte de mis compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
31. Soy eficaz al desarrollar nuevos conocimientos cuando lo necesito	1	2	3	4	5
32. En nuestra empresa se registran los conocimientos adquiridos, se registran las evaluaciones y quejas recibidas de los clientes	1	2	3	4	5
33. Sabemos de manera adecuada compartir nuestros conocimientos a los demás	1	2	3	4	5
34. Yo prefiero usar las ideas de otros, en vez de averiguarlo por mí mismo	1	2	3	4	5
35. Contamos con instrumentos de medición del trabajo realizado	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Edad.....Sexo.....Tiempo de servicios.....

Condición laboral: Nombrado Contratado Área laboral.....

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo te sientes en tu Facultad. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las oraciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes.

Con respecto a cada ítem le rogamos que valore y marque con una X, según la siguiente escala de valoración:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en Desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de Acuerdo	5

- | | |
|--|-----------|
| 1. Nuestras buenas ideas son enviadas a los niveles superiores para tomarlas en cuenta | 1 2 3 4 5 |
| 2. Cuando se hacen cambios en los procedimientos de mi trabajo, se me informa el motivo | 1 2 3 4 5 |
| 3. Comparado con otros grupos que conozco dentro de la empresa, me siento bien en mi grupo de trabajo | 1 2 3 4 5 |
| 4. La cantidad de trabajo que tengo que realizar es adecuada | 1 2 3 4 5 |
| 5. Cuando se realizan cambios en los sistemas o procesos, se nos brinda el entrenamiento y capacitación requerida | 1 2 3 4 5 |
| 6. Siento una gran satisfacción por el trabajo que realizo | 1 2 3 4 5 |
| 7. Creo que la calidad de servicio que brinda la empresa es excelente | 1 2 3 4 5 |
| 8. En mi grupo se puede hablar de nuevas ideas y nuevas formas de hacer las cosas | 1 2 3 4 5 |
| 9. Mi jefe nos mantiene informados de lo que ocurre en la empresa | 1 2 3 4 5 |
| 10. Me siento orgulloso de la empresa en que trabajo | 1 2 3 4 5 |
| 11. Existen suficientes personas en mi grupo para atender la cantidad de trabajo diario para brindar excelente servicio al cliente | 1 2 3 4 5 |
| 12. Existe capacitación que, ayude a conocer y adaptarse a la cultura de la empresa | 1 2 3 4 5 |
| 13. Disfruto el trabajo que hago | 1 2 3 4 5 |
| 14. Creo que el servicio que brinda mi departamento es de alta calidad | 1 2 3 4 5 |
| 15. Se brinda la oportunidad de innovar para hacer las cosas en forma diferente, asumiendo la responsabilidad necesaria | 1 2 3 4 5 |
| 16. Se me informan anticipadamente de los cambios que podrían afectar mi trabajo | 1 2 3 4 5 |
| 17. Me quedaría en la empresa si me ofrecen un trabajo similar en alguna organización con el mismo salario | 1 2 3 4 5 |
| 18. La distribución entre la cantidad de gente y el trabajo a realizar es justa | 1 2 3 4 5 |
| 19. Los programas de capacitación y desarrollo están dirigidos al personal que lo requiere para el logro de los objetivos | 1 2 3 4 5 |
| 20. Las responsabilidades asignadas me dan sentido de logro y me permiten realizar | 1 2 3 4 5 |

contribuciones importantes	1	2	3	4	5
21. Mi jefe da el ejemplo en el servicio al cliente	1	2	3	4	5
22. Se me motiva para experimentar nuevas maneras de hacer las cosas	1	2	3	4	5
23. Mi jefe está en disposición de que exprese mis ideas de cómo deben hacerse las cosas	1	2	3	4	5
24. Siento orgullo por el departamento en el que trabajo	1	2	3	4	5
25. Hay respeto en el balance entre vida personal, familiar y profesional	1	2	3	4	5
26. Se brindan suficientes cursos y entrenamiento al personal	1	2	3	4	5
27. Las responsabilidades asignadas permiten a las personas aplicar por completo sus habilidades	1	2	3	4	5
28. Se nos brinda suficiente capacitación en calidad de servicio	1	2	3	4	5
29. Mi jefe considera seriamente las sugerencias del personal y dialoga con nosotros	1	2	3	4	5