



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**E.P. ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y CULTURA  
ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
HUALMAY, 2018.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. VALVERDE YAMUNQUÉ, KATHERINE MADELEINE**

**ASESOR:**

**MG. OSCAR CARLOS OTAZÚ MONTES**

**Huacho – Perú**

**2019**

**MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR**

-----  
DR. LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIAN  
Presidente

-----  
MG. ELVIS RICAR SÁNCHEZ GARCÍA  
Secretario

-----  
MG. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA  
Vocal

-----  
MG. OSCAR CARLOS OTAZÚ MONTES  
Asesor

## **DEDICATORIA**

A mis admirables padres Mirtha Yamunaqué y Edy Valverde, a mi hermana Gisela, mi incondicional familia, a Dios y la Virgen del Carmen.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobretodo felicidad.

Doy gracias a mis padres Mirtha y Edy por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo por un excelente ejemplo de vida a seguir.

A mi hermana Gisela por ser parte importante de mi vida, un ejemplo de desarrollo a seguir y por llenarme de alegrías y amor cuando más lo he necesitado.

Muy particularmente agradezco a mi asesor Mg. Oscar Carlos Otazú Montes por ser una gran guía para el asesorado, un gran apoyo en los momentos difíciles del proyecto, porque nunca escatimó esfuerzo y tiempo para corregir y mejorar este trabajo, por sus valiosos conocimientos siempre al servicio del tesista, por ser firme en los momentos que se requería. Pero sobre todo porque me demostró en el trayecto de esta tarea que parecía no tener fin, que es una gran persona y excelente ser humano.

## **ÍNDICE GENERAL**

ÍNDICE DE TABLAS	07
ÍNDICE DE FIGURAS	08
RESUMEN	09
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11

### **CAPÍTULO I**

#### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Formulación del Problema	13
1.2.1. Problema General	14
1.2.2. Problemas Específicos	15
1.3. Objetivos de la Investigación	15
1.3.1. Objetivo General	15
1.3.2. Objetivos Específicos	15
1.4. Justificación de la investigación	15
1.5. Delimitación del estudio	16
1.6. Viabilidad del estudio	16

### **CAPÍTULO II**

#### **MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de la Investigación	17
2.2. Bases Teóricas	19
2.3. Definiciones conceptuales	36
2.4. Formulación de las hipótesis	37
2.4.1. Hipótesis General	37
2.4.2. Hipótesis Específicas	37

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA**

3.1. Diseño metodológico	38
--------------------------	----

3.1.1. Tipo de investigación	38
3.1.2. Nivel de investigación	38
3.1.3. Diseño	38
3.1.4. Enfoque	38
3.2. Población y muestra	39
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	40
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
3.4.1. Técnicas a emplear	41
3.4.2. Descripción de los instrumentos	41
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	42

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones	43
---	----

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Discusión	56
5.2. Conclusiones	58
5.3. Recomendaciones	59

## **CAPÍTULO VI**

### **FUENTES DE INFORMACIÓN**

6.1. Fuentes bibliográficas	60
6.2. Fuentes electrónicas	61

## **ANEXO**

1. Cuestionario	63
-----------------	----

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Género de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Hualmay	43
Tabla 2.	Edad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Hualmay	44
Tabla 3.	Grado académico de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Hualmay	45
Tabla 4.	Conocimiento	46
Tabla 5.	Información	47
Tabla 6.	Capital Intelectual	48
Tabla 7.	Aspectos formales	49
Tabla 8.	Aspectos informales	50
Tabla 9.	Prueba de normalidad	51
Tabla 10.	Correlación del Rho de Spearman entre la gestión del conocimiento y la cultura organizacional	52
Tabla 11.	Correlación del Rho de Spearman entre el conocimiento y la cultura organizacional	53
Tabla 12.	Correlación del Rho de Spearman entre la información y la cultura organizacional	54
Tabla 13.	Correlación del Rho de Spearman entre la información y la cultura organizacional	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Género de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Hualmay	43
Figura 2.	Edad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Hualmay	44
Figura 3.	Grado académico de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Hualmay	45
Figura 4.	Conocimiento	46
Figura 5.	Informacion	47
Figura 6.	Capital Intelectual	48
Figura 7.	Aspectos formales	49
Figura 8.	Aspectos informales	50



## RESUMEN

**Objetivo:** Establecer de que manera la gestión del conocimiento influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018. **Métodos:** La investigación es de tipo transversal – correlacional causal, de nivel explicativo, de diseño no experimental, y de enfoque mixta. La población fue 119 trabajadores, así mismo la muestra fue 91 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario. Se consideraron las dimensiones: conocimiento, información, capital intelectual, aspectos formales, y aspectos informales. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,948). **Resultados:** Respecto a la gestión del conocimiento, el 42,9% mencionó que no conocen los factores que se manejan en el análisis costo beneficio que se da dentro de la municipalidad, 52,7% mencionó que no sabe con certeza si las fuentes de información que utiliza la municipalidad para la elaboración de sus proyectos son confiables, el 52,7% mencionó que no existen comisiones que evalúa el capital intelectual dentro de la municipalidad. Así mismo, respecto a la cultura organizacional, el 51,6% mencionó que no están de acuerdo con los métodos y procesos de trabajo que se maneja en la municipalidad, en el caso del 46,2% mencionó que no están de acuerdo con las políticas que maneja la municipalidad, el 42,9% determinó que no está de acuerdo con los estándares de poder que maneja la municipalidad y mucho menos con los estándares de influencia que maneja la municipalidad. **Conclusión:** Se determinó con un nivel de significancia  $p = 0,000 < 0,05$  y una correlación fuerte positiva y muy significativa  $r = 0,944$ , determinamos que la gestión del conocimiento influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

**Palabras clave:** *Conocimiento, información, capital intelectual, aspectos formales, y aspectos informales.*

## ABSTRACT

**Objective:** To establish how knowledge management influences the organizational culture in the District Municipality of Hualmay, 2018. **Methods:** Transversal - causal correlational, explanatory-level, non-experimental design, and mixed-focus research. The population was 119 workers, likewise the sample was 91 workers. We used the survey technique and instrument the questionnaire. The dimensions were considered: knowledge, information, intellectual capital, formal aspects, and informal aspects. The reliability of the instrument was carried out using the Cronbach's Alpha coefficient (0.948). **Results:** Regarding knowledge management, 42.9% mentioned that they do not know the factors that are handled in the cost-benefit analysis that occurs within the municipality, 52.7% mentioned that they do not know with certainty if the sources of information that the municipality uses for the elaboration of its projects are reliable, 52.7% mentioned that there are no commissions that evaluate the intellectual capital within the municipality. Likewise, regarding the organizational culture, 51.6% mentioned that they do not agree with the methods and work processes that are handled in the municipality, in the case of 46.2% mentioned that they do not agree with the policies that the municipality handles, 42.9% determined that it is not in accordance with the power standards that the municipality handles, much less with the standards of influence that the municipality handles. **Conclusion:** It was determined with a level of significance  $p = 0.000 < 0.05$  and a strong positive correlation and very significant  $r = 0.944$ , we determined that knowledge management influences the organizational culture in the District Municipality of Hualmay, 2018.

**Keywords:** *Knowledge, information, intellectual capital, formal aspects, and informal aspects*

## INTRODUCCIÓN

La gestión del conocimiento es una estructura que se encuentra ligada a la cultura organizacional y del mismo modo a la organización informal. La cultura organizacional forma parte importante de su entorno interno, entonces, la gestión de conocimientos a través de la cultura organizacional aporta a la generación ordenada de la motivación y la adhesión de los individuos interiorizando los objetivos de la institución; es así que la gestión del conocimiento se interpreta como la estrategia admitida que tiene como objetivo certificar que el conocimiento apropiado sea dirigido a los individuos correctos en el momento adecuado y que sirva de apoyo para compartir y emplear la información con la finalidad de que la entidad pueda modernizar su gestión organizativa. La cultura organizacional forma parte importante de su entorno interno.

Los directivos de la Municipalidad Distrital de Hualmay tienen en cuenta que la administración del conocimiento se considera una necesidad importante para que puedan lograr un desarrollo estratégico que ayuden a incrementar el capital intelectual de los empleados en la totalidad de las escalas de mando de una manera valiosa y realizando una eficiente gerencia de los recursos intangibles.

Es por ello que tiene como objetivo general la presente investigación el establecer de que manera la gestión del conocimiento influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

La investigación se desarrolla a través de los capítulos:

El Capítulo I Planteamiento del problema, contiene la descripción de la realidad problemática, objetivos de la investigación, justificación, delimitación del estudio y su viabilidad.

El Capítulo II Marco Teórico, contiene los antecedentes de la investigación, bases teóricas, definiciones conceptuales y formulación de hipótesis.

El Capítulo IV Resultados, contiene las tablas, figuras e interpretaciones.

El Capítulo V contiene la Discusión, Conclusiones y Recomendaciones.

El Capítulo VI contiene las Fuentes de Información y Anexos.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

La Municipalidad Distrital de Hualmay tiene una visión de desarrollo para el distrito, en el que para el año 2020 será un distrito moderno y competitivo que contará con los servicios básicos de aguas, desagüe y luz eléctrica, un distrito que se articulará al interior y exterior del mismo y contará con vías asfaltadas y modernos medios de comunicación. Con respecto a sus viviendas y patrimonio se encontrarán debidamente tituladas y contará con fronteras demarcadas. Se está trabajando para que tenga un bajo nivel de contaminación ambiental, así mismo hace uso y procura la renovación de los recursos naturales de una manera sostenible. Procura ofrecer una alta escala de calidad en las prestaciones de salud, educación, deportes, seguridad y recreación, teniendo como resultado que la población sea educada, cuente con buena salud y respete el medio ambiente. La municipalidad busca que en el distrito sus familias sean unidas y fortalecidas, apoyando y solidarizándose con la población que se encuentra en riesgo social, económico y humano.

Para iniciar se debe tener claro que la gestión del conocimiento es una estructura que se encuentra ligada a la cultura organizacional y del mismo modo a la organización informal. Se puede definir que la cultura organizacional son las aptitudes con las que cuentan los directivos de la entidad, estas aptitudes son las de motivar, cambiar o reforzar los valores, la posición y las doctrinas que se evidencian de eficiencia para los integrantes de la institución. Partiendo de éste punto de vista, la gestión de conocimientos a través de la cultura organizacional aporta a la generación ordenada de la motivación y la adhesión de los individuos interiorizando los objetivos de la institución; es así que la gestión del conocimiento se interpreta como la estrategia admitida que tiene como objetivo certificar que el conocimiento apropiado sea dirigido a los individuos correctos en el momento adecuado y que sirva de apoyo para compartir y emplear la información con la finalidad de que la entidad pueda modernizar su gestión organizativa. Se podría concluir afirmando que el progreso de la

administración del conocimiento se apoya en la consolidación de la comunicación organizacional y una dirección adecuada para crear una sólida cultura organizacional de los trabajadores de la institución.

Las entidades públicas forman parte importante en la historia de los hombres, estas entidades fueron creadas para cumplir con objetivos que no podrían cumplirse de manera personal, y en el afán de cumplir con sus metas hace frente a situaciones complicadas en su ámbito interno y externo. La cultura organizacional forma parte importante de su entorno interno. En la Municipalidad Distrital de Hualmay se han podido percibir ciertos puntos con relación a la cultura organizacional que está fallando dentro de la entidad y que está perjudicando el cumplimiento de los objetivos de la municipalidad, entre estos aspectos tenemos que no se está motivando de manera correcta al personal para que sean innovadores y se animen a tomar riesgos que aporten al cumplimiento de las metas, los directivos de la municipalidad no ponen atención a las técnicas ni procedimientos que emplean los trabajadores para lograr los resultados solicitados por éstos, los trabajadores realizan sus labores sin ser minuciosos por lo que se ha detectado que no prestan atención a los detalles; dentro de la municipalidad el trabajo en equipo no está logrando los resultados deseados debido a que el líder no orienta de manera adecuada a los integrantes del grupo, también se ha observado que el personal que labora en la municipalidad no muestra compromiso con sus tareas diarias; se podría decir que son personas no competitivas que afectan el alcanzar los propósitos de la entidad, otro punto importante que afecta al crecimiento de la municipalidad es que el personal percibe que no tiene oportunidad de crecer dentro de la institución. Por todo lo antes expuesto se define que la cultura organizacional es la percepción que tienen en común todos los integrantes de la institución, es decir que comparten la necesidad por trabajar para un bien común en este contexto la realización de los propósitos de la Municipalidad.

Los directivos de la Municipalidad Distrital de Hualmay tienen en cuenta que la administración del conocimiento se considera una necesidad importante para que puedan lograr un desarrollo estratégico que ayuden a incrementar el capital intelectual de los empleados en la totalidad de las escalas de mando de una manera valiosa y realizando una eficiente gerencia de los recursos intangibles, proporcionando a la municipalidad una ventaja de competitividad a través de la apropiación de aptitudes y competencias que le den un mayor valor a sus procesos. Dentro de la municipalidad

existe una mala administración de la gestión del conocimiento debido a que no se realiza una recopilación y organización adecuada del conocimiento con la que cuentan el personal que labora en ella, por otro lado debido a que los conocimientos adquiridos no son compartidos entre los trabajadores ocasiona que las labores que se realizan tomen un mayor tiempo perjudicando de este manera el cumplimiento de las metas, en algunos casos los cargos están siendo ocupados por personas que no cuentan con la experiencia y las habilidades necesarias para cubrir el perfil necesario, por la falta de una buena gestión de conocimientos los equipos de trabajo presentan falta de capacidad en cuanto a solución de conflictos que se pudieran presentar, otro punto que se ha podido percibir es que el personal que labora en la municipalidad no pone énfasis en procurar ampliar y mejorar sus habilidades y conocimientos ya adquiridos.

Después de lo antes expuesto, se puede concluir diciendo que si la Municipalidad Distrital de Hualmay no procura mejorar los problemas que se vienen presentando, seguirá contando con un recurso humano pobre de conocimientos y habilidades que no cumplen los requerimientos para cubrir los distintos cargos jerárquicos dentro de la municipalidad por otro lado si no se procura mejorar la calidad del entorno laboral, seguirá contando con directivos que no imparten una cultura organizacional adecuada al personal que se encuentra a su cargo, perjudicando de ésta manera que la Municipalidad Distrital de Hualmay no se desarrolle adecuadamente y tenga un nivel bajo en su calidad de servicio.

Para que la Municipalidad Distrital de Hualmay mejore su situación puede realizar concursos internos que otorguen la posibilidad a que los trabajadores puedan ascender, procurar incrementar la realización de trabajos en equipo donde el líder procure brindar un ambiente satisfactorio de trabajo con la finalidad de explotar al máximo los conocimientos y habilidades de los integrantes.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿De qué manera la gestión del conocimiento influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018?

### 1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera el conocimiento influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018?
- b. ¿De qué manera la información influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018?
- c. ¿De qué manera el capital intelectual influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018?

## 1.3. Objetivos de la Investigación

### 1.3.1 Objetivo General

Establecer de que manera la gestión del conocimiento influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

### 1.3.2 Objetivos Específicos

- a. Establecer de que manera el conocimiento influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.
- b. Establecer de que manera la información influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.
- c. Establecer de que manera el capital intelectual influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

## 1.4. Justificación de la investigación

*Justificación por su conveniencia:* Esta investigación busca evaluar si la Municipalidad Distrital de Hualmay gestiona adecuadamente el conocimiento de sus trabajadores y si analiza de qué manera esto influye en la cultura organizacional, siendo esto un tema de suma importancia para el mismo municipio.

*Justificación por su aporte científico:* Se está planteando un instrumento científico de recolección de datos que ayudará a otras investigaciones a evaluar la gestión del conocimiento y así mismo evaluar la cultura organizacional en la

municipalidad, el cual está respaldado por una base teórica seleccionada con criterio para que la investigación logre los resultados esperados.

### **1.5. Delimitación del estudio**

- La presente investigación se realizó en la Municipalidad Distrital de Hualmay.
- Delimitación geográfica: La investigación se desarrolló en el distrito de Hualmay, provincia de Huaura, departamento de Lima.
- Delimitación social: La investigación comprende a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Hualmay.
- Delimitación semántica: Gestión del conocimiento y Cultura organizacional.

### **1.6. Viabilidad del estudio**

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) indican que una investigación es viable cuando se tiene recursos financieros, humanos y materiales, por tal motivo y disponiendo de los recursos en mención, se garantiza la viabilidad y la ejecución de la presente investigación. Además, se cuenta con disponibilidad de tiempo y acceso a la institución.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación

##### *Antecedentes internacionales*

(Gamboa, 2017) realizó la tesis titulada “Modelo de gestión del conocimiento para una empresa manufacturera productora de gelatina.”, la cual fue aprobada por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador. La investigación tuvo como objetivo general el desarrollar un modelo de gestión del conocimiento en la empresa productora de gelatina para la optimización de la administración de su capital intangible. Es una tesis descriptiva con enfoque mixta. La técnica fue la encuesta. Se concluye que la limitada gestión del conocimiento existente; que al momento se ha visto fortalecida con el modelo de gestión diseñado en el presente proyecto y que ha sido acogido para su implementación.

(Solarte & Solarte, 2017) realizaron su tesis titulada “Influencia de la cultura organizacional y la innovación en la orientación al mercado de las empresas de familia de la ciudad de pasto”, la cual fue aprobada por la Universidad de Manizales, Colombia. La investigación tuvo como objetivo general el analizar la influencia de la cultura organizacional y la innovación en la orientación al mercado de las empresas de familia de la ciudad de Pasto. Es una tesis explicativa, enfoque cuantitativo. Se concluye que la innovación y orientación al mercado están fuertemente relacionadas, es decir, que a medida que la empresa incluye a su producción de bienes o servicios algún tipo de innovación, la orientación al mercado crece en una magnitud en específico, es decir, mantienen una correlación positiva entre las mismas.

(Santana, 2016) realizó la tesis titulada “La cultura organizacional frente a los procesos de cambios administrativos en la empresa pública ecuatoriana. Caso CNT (Corporación Nacional de Telecomunicaciones) periodo 2013-2014.”, la cual fue

aprobada por la Universidad de Buenos Aires, Argentina. La investigación tuvo objetivo general el analizar la cultura organizacional frente a los procesos de cambios administrativos en la empresa pública. La tesis es de tipo descriptiva. La población fue de 96 servidores públicos. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se concluye que la cultura organizacional de la empresa Portoviejo, requiere ser fortalecida de acuerdo a los cambios administrativos y modelo de gestión de la empresa pública ecuatoriana. En respuesta a esta necesidad, se diseña como propuesta un plan de estrategias para el fortalecimiento del clima organizacional y liderazgo en la CNT.

### *Antecedentes nacionales*

(Pérez, 2017) realizó la tesis titulada “Cultura organizacional y sistema de gestión de la calidad en la empresa farmacéutica peruana, 2017”, la cual fue aprobada por la Universidad Cesar Vallejo. La investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el sistema de gestión de calidad en la empresa. La tesis es de tipo básica, diseño no experimental. La población fue de 200 trabajadores. La muestra fue de 132 trabajadores. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se concluye que la cultura organizacional tiene relación positiva considerable y significativa con la variable sistema de gestión de la calidad en las empresas.

(Romero, 2017) realizó su tesis titulada “Cultura Organizacional y Compromiso Organizacional en operarios de una empresa avícola en Huarney, 2017”, la cual fue aprobada por la Universidad Cesar Vallejo, Lima- Perú. La investigación tuvo como objetivo general el identificar la relación que existe entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en operarios de una empresa. La tesis es de tipo descriptivo- correlacional, el diseño fue el no experimental. La población fue de 160 operarios. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se concluye que existe relación directa, alta y muy significativa entre las variables cultura organizacional y compromiso organizacional.

(Saldaña, 2017) realizó la tesis titulada “Gestión del conocimiento en empresas constructoras Cajamarquinas – 2014”, la cual fue aprobada por la Universidad Nacional de Cajamarca, Perú. La investigación tuvo como objetivo general el analizar la gestión del conocimiento de las empresas. La tesis es de tipo descriptivo, diseño no experimental. La población fue de 200 empresas. La técnica fue la entrevista y el instrumento el cuestionario. Se concluye que las empresas constructoras poseen un desarrollo en cuanto a la gestión del conocimiento, ya que, a pesar de encontrarse relativamente desarrolladas en actividades como la captura, almacenamiento del conocimiento, procesamiento y la divulgación del conocimiento no tienen programas que permita a los miembros de la organización tener acceso a ciertos conocimientos.

(Alania & Poma, 2014) realizaron la tesis titulada “Gestión del conocimiento y eficacia organizacional en las Instituciones Microfinancieras del distrito de Tarma, periodo: 2012”, la cual fue aprobada por la Universidad Nacional del Centro Del Perú, Tarma- Perú. La investigación tuvo como objetivo general el determinar si existe relación entre la gestión del conocimiento y la eficacia organizacional en las instituciones. La tesis es de tipo básica, aplicada, documental, de campo, de nivel descriptivo – correlacional, diseño no experimental. La población fue de 60 gerentes. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se concluye que existe una relación entre la gestión del conocimiento y la eficacia organizacional significativa entre ambas variables indicadas.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión del conocimiento**

#### ***A. Definiciones***

(Castillo, 2017) menciona en su investigación que la gerencia del conocimiento como el cumplimiento de las labores que enmarca la organización, documentación, disposición y organización del conocimiento.

(Chiavenato, 2014) señala que la gestión del conocimiento es proceso integral destinado a crear, organizar, difundir e intensificar el conocimiento crítico que importa realmente en la organización.

(Hope & Player, 2012) manifiestan que la gestión del conocimiento trata del uso más eficaz del recurso del intelecto de una compañía. Implica cablear los cerebros de las personas para que la coparticipación, el razonamiento y la colaboración lleguen a ser algo instintivo y parte de la tarea diaria.

(Rodríguez, 2010) escribe que la gestión del conocimiento como los métodos, herramientas y estrategias que contribuyen a que el conocimiento sea generado, almacenado, distribuido y aplicado en todas las áreas y niveles de organización, con el fin de mejorar el desempeño organizacional.

### ***B. Dimensiones la gestión del conocimiento***

(Castillo, 2017) Menciona en su investigación estas dimensiones:

#### *a. Conocimiento*

El conocimiento es el gran volumen de datos con los que se cuenta con relación a cualquier apariencia de interés del individuo, la presente definición no se debe considerar solo como consecuencia de estudios científicos, aunque es necesario considerar, la totalidad de las producciones del hombre. Sus indicadores son:

- Trabajo
- Procedimientos
- Análisis
- Económico – social
- Realidad

#### *b. Información*

La información viene a ser un sistema de información con entendimiento en una trama, encausa y gesta el conocimiento del hombre, visto que el ser humano cuenta con la idoneidad de producir y corregir códigos y signos con definiciones que son parte de la lengua habitual beneficioso para la coexistencia en el ámbito social. Sus indicadores son:

- Fuentes

- Bases de datos
- Antecedentes
- Leyes
- Jurisprudencia

*c. Capital intelectual*

Se define como la tenencia de conocimientos, destreza empleada, técnica organizacional, vínculos con los consumidores y habilidades que otorgan a la compañía un margen de competitividad dentro del comercio; así mismo se fracciona en recurso humano, organizado y relacional. Sus indicadores se listan a continuación:

- Experiencia
- Servicios
- Proceso
- Estudio comisión
- Institución

***C. Diagnóstico para la gestión del conocimiento***

(Rodríguez, 2010) Menciona que para el diagnóstico para la gestión del conocimiento provee de manera simplificada de cómo las organizaciones generan, mantienen y despliegan los activos de los conocimientos para crear valor. Está basado en el proceso para la administración del conocimiento, el cual se descomponen de las siguientes actividades: obtener, usar, aprender, contribuir, evaluar, construir y examinar el conocimiento.

De acuerdo a las actividades tácticas obtener, usar, aprender y contribuir son parte de las rutinas diarias relacionadas con el conocimiento en las que se requiere la participación de todos para que tenga éxito. Cuando se llevan a cabo la reacción de la empresa a las demandas del mercado se mejoran. A continuación, se describe de manera breve, cada de estas actividades:

- Obtener, hacer efectivo el proceso de encontrar la información correcta.
- Usar, buscar la manera en los miembros de la organización pueden combinar la información para dar soluciones innovadoras.
- Aprender, buscar la manera de encajar el proceso de aprendizaje en los procesos de trabajo diario.
- Contribuir, convencer a las personas de que la colaboración traerá beneficios tanto a la organización como a los individuos.

Las actividades estratégicas: evaluar, construir y examinar; se atribuyen a la planeación estratégica de la compañía al evaluar qué tipo de conocimiento será relevante para el futuro.

- Evaluar, definir el conocimiento crítico de la organización, mapeando los activos actuales del conocimiento y las necesidades futuras de la organización.
- Construir y sostener, mantener a la organización competitiva; construir activos intelectuales a través de las relaciones entre las personas.
- Examinar los activos del conocimiento en términos de costo, y como recursos alternativos de valor.

El propósito del presente modelo es valorar el grado de desarrollo de los procedimientos de creación, almacenamiento, transferencia y aplicación del conocimiento, así como el grado de implementación del habilitador del liderazgo, cultura, estructura, recursos humanos, tecnología de información y medición. A través de dicha evaluación podrán ser detectadas áreas de oportunidad que permitan a las organizaciones mejorar la manera en cómo administran el conocimiento.

Por lo tanto, se define el proceso que conforma el modelo de gestión del conocimiento con habilitadores y proceso:

- Creación, proceso a través del cual se desarrolla un nuevo conocimiento con el ya existente. La aportación de nuevas ideas y conocimientos, los procedimientos de instrucción, las posibilidades para el progreso medios a través de los cuales se pueden generar nuevos mecanismos.

- Almacenamiento. se define como el acto de organizar y clasificar la inteligencia en diversas formas y depositarlos en repositorio (físico o virtual) para su posterior acceso y utilización, además de que permita ir generando una memoria organizacional.
- Transferencia de conocimiento, proceso a través del cual, el conocimiento es compartido y distribuido entre las personas y departamentos de una organización por medios formales e informales.
- Aplicación del conocimiento, proceso donde el conocimiento previamente creado es utilizado en las actividades diarias de operación de la organización, así como en la solución de conflictos y decisión de determinaciones; lo que permitirá alcanzar un mejor desempeño en la organización.

En su conjunto este proceso permite que el conocimiento sea concebido, copiado, distribuido y adaptado por los integrantes de la empresa para alcanzar un mejor desempeño organizacional. Dichos procesos deben ser facilitados por un conjunto de elementos habilitadores, mismo que se describen a continuación:

- Liderazgo, se refiere a la asignación del tiempo y los recursos humanos, tecnológicos y financieros necesario que facilitan que se comparta el conocimiento, así como el apoyo y soporte de la dirección para generar confianza en un ambiente de colaboración entre los compañeros de trabajo también forma parte de estos habilitador, la existencia de una estrategia clara y difundida de administración de conocimiento alineada a los objetivos de la organización.
- Cultura. son los valores, normas, políticas. creencias, prácticas y comportamientos arraigados y compartidos por los miembros de una organización De igual manera la cultura está definida por el grado de confianza y colaboración que se da entre los integrantes de la empresa.
- Recursos humanos, alude a la existencia de incentivos que motiven a los empleados a participar en las labores de innovación, almacenamiento, transferencia y adaptación del conocimiento. Asimismo, a las funciones relacionadas con la selección, desarrollo y retención de empleados para

beneficio de los procesos de la administración del conocimiento. Como un componente más del habilitador, los recursos humanos se encuentran en el diseño adecuado de puestos en los que sean integradas las actividades necesarias para la administración del conocimiento.

- Tecnologías de información, alude al nivel en que las labores para crear, almacenar, transferir y aplicar el conocimiento, son soportadas por las diferentes funcionalidades que ofrecen las diferentes herramientas tecnológicas existentes en la organización.
- Estructura, formas organizacionales instalaciones físicas, trabajo en equipo, jerarquías existentes, grupos informales de aprendizaje, colaboración entre departamentos, que existen en la organización y permiten generar un ambiente que facilite la colaboración y comunicación, así como las diferentes actividades para administrar el conocimiento.

#### ***D. Proceso de la gestión del conocimiento***

(Rodríguez, 2010) Menciona los procesos que hacen referencia son esenciales para administrar efectivamente el conocimiento en las organizaciones por la administración integral y sistemática se verá reflejada en los resultados y beneficios que la gestión del conocimiento trae a las organizaciones.

##### *a. Creación de conocimiento*

La creación del conocimiento cita al proceso a través del cual se desarrolla un nuevo conocimiento, además de que se definen las condiciones que soportan la creación de este en las organizaciones. El modelo de conocimiento: socialización, exteriorización, combinación e interiorización.

Como parte de las condiciones que permitan un ambiente propicio para la creación del conocimiento, se debe prestar especial atención a la libertad para generar nuevas ideas, dar el tiempo necesario para pensar, así como tener cierta tolerancia a los errores y promover el desarrollo de proyectos individuales.



El proceso de creación de conocimiento, no solo se lleva a cabo en los niveles directivos, es un proceso que ocurre en todo momento y en todos los niveles al interior de las organizaciones.

Proceso para almacenar el conocimiento implica que este sea organizado y depositado en diversas formas, como documentación de mejores prácticas en las que se presentan las maneras de llevar a cabo una actividad, documentos escritos como manuales de procedimientos, información estructurada y codificada en un lenguaje computacional o simplemente información escrita diariamente en la bitácora actividades de un departamento.

Uno de los objetivos del proceso para almacenar el conocimiento es el de desarrollar una memoria organizacional, la cual se refiere a la manera en cómo se ven influenciadas las actividades actuales de la organización debido a los eventos y experiencias pasadas; construyendo espacios, físicos o virtuales, para almacenar el conocimiento.

Muchas de las prácticas de la administración del conocimiento se inician construyendo repositorios de éste con el objetivo de capturar y almacenar el conocimiento para su posterior acceso y utilización.

La minuta que se realizó sobre la junta será guardada en algún repositorio para que posteriormente pueda ser revisada con diferentes fines como: quiénes fueron los asistentes de la reunión en el periodo pasado, en qué orden fue desarrollada la reunión y bajo qué circunstancias, a qué acuerdos llegaron, etcétera.

Tres factores que deben ser considerados cuando se quiera desarrollar repositorios del conocimiento efectivos, para el almacenamiento de la información en las organizaciones, son:

- Proveer el tiempo y los recursos adecuados para documentar los conocimientos.
- Tener incentivos apropiados para motivar la participación, a la contribución de los trabajadores del conocimiento tales como recompensas formales e informales además de una cultura abierta que permita que se comparta el conocimiento.

- Tener intermediarios o facilitadores que regulen, simplifiquen e interpreten los datos en entendimiento objetivo que se pueda emplear.

#### *b. Transferencia de conocimiento*

Una vez que terminó la junta ejecutiva y que se realizó un documento en el que se reporta lo acontecido, se requerirá que la organización busque los medios más adecuados para transmitir este conocimiento. La transferencia del conocimiento implica distribuirlo en donde sea necesitado para su aplicación. El objetivo de la transferencia del conocimiento es distribuir el conocimiento correcto a la persona adecuada en el momento correcto. Varias aplicaciones tecnológicas pueden ser utilizadas para cumplir con este objetivo, entre las más destacadas se encuentran el e-mail, foros de discusión, videoconferencias, portales electrónicos, Internet e intranets, redes utilizadas al interior de las empresas a través de las cuales se comparte información relevante para la organización.

Para que el proceso de transferencia de conocimiento sea efectivo, las organizaciones deberán generar un ambiente organizacional adecuado, así como tener una infraestructura que facilite el que se comparta el conocimiento lo que implica lo siguiente:

- Se haga visible el conocimiento a través del uso de directorios de exponentes que pueden ser usados para identificar a especialistas en ciertas áreas.
- Se promueva el uso de la infraestructura tecnológica para distribuir el conocimiento tal como el uso de intranets, e-mail, y grupos de trabajo a los rituales.
- Exista soporte y apoyo de la dirección creando una atmósfera de confianza y una cultura que favorezca la transferencia de conocimientos entre empleados.

#### *c. Aplicación del conocimiento*

Aplicación del conocimiento se refiere al proceso de utilizar el conocimiento en la práctica para alcanzar un desempeño competente. Su objetivo final es el de utilizar el conocimiento para beneficio de la

organización. Solamente su uso productivo traducirá los activos intangibles en resultado tangibles. Sin una efectiva utilización, todos los esfuerzos en el desarrollo, almacenamiento y transferencia del conocimiento serán en vano.

Una vez que se ha transferido el conocimiento y lo pactado en la asamblea, éstos se deberán poner en práctica. Asignando los recursos que sean requeridos para apoyar su implantación y así cumpla con el objetivo de reducción de costos que busca la organización. En el momento en el que se aplica el conocimiento previamente creado, almacenado y transferido, la organización capitaliza y obtiene resultados benéficos que mejoren su desempeño.

Es preciso mencionar que el uso de la tecnología en la aplicación del conocimiento tiene una influencia positiva al facilitar la captura y accesibilidad del conocimiento organizacional.

La tecnología puede incrementar la cantidad de memoria organizacional disponible, así como la aplicación de conocimiento a través del tiempo y espacio, además de agilizar la aplicación del conocimiento al permitir que las mejores prácticas formen parte de las rutinas organizacionales. Mientras que las prácticas sean eficientes para enfrentar y formen parte de las rutinas organizacionales. Mientras que las mejores prácticas sean eficientes para enfrentar las situaciones de rutina, es relevante que los integrantes de la empresa sean sensibles a los factores situacionales y a las circunstancias específicas del ambiente en el que aplica el conocimiento.

Poseer el conocimiento no garantiza automáticamente su exitosa aplicación en el trabajo diario de las organizaciones debido a que existe una gran variedad de factores que inhiben el uso efectivo de este en las actividades diarias lo que hace necesario considerar asumir las disposiciones indispensables para asegurar que el conocimiento sea utilizado efectivamente. Tales como conocer las necesidades de los usuarios con el apoyo de sistemas que sean accesibles, compatibles, de fácil uso y de rápido acceso de tal manera que el conocimiento requerido pueda ser utilizado y transferido de manera simple y rápida siendo accesible con las formas en que sea requerido. Así como también se debe promover un ambiente de apoyo en el trabajo, los

espacios deben motivar el uso del conocimiento entre las personas de distintos departamentos.

Es necesario que estos procesos no siempre siguen el mismo orden. En ocasiones los procedimientos de innovación y distribución del conocimiento se presentan simultáneamente. Por ejemplo, cuando un empleado nuevo ofrece la capacitación sobre las actividades que le corresponderá realizar. La persona que ofrece la capacitación crea un nuevo conocimiento propio. Lo que puede quedar claro es que el conocimiento se genera diariamente en las actividades que realizamos y que debemos identificar el flujo de este para facilitar su generación, almacenamiento, transferencia y aplicación.

### **2.2.2. Cultura organizacional**

#### ***A. Definiciones***

(Hill, Jones, & Schilling, 2015) Define a la cultura organizacional como la agrupación de virtudes, principios, convicciones y determinada postura dividida entre los individuos y las agrupaciones de la empresa.

(Hitt, Ireland, & Hoskisson, 2015) Señala que por cultura organizacional se entiende como el conjunto complejo de ideologías, símbolos y valores centrales compartidos en toda la compañía y que influyen en la manera en que desempeña sus negocios.

(Werther, Davis, & Guzmán, 2014) Se define como valores centrales en la cultura organizacional como normas de conducta, valores centrales patrones de actividad que rige la gente en una organización. Invierte en su trabajo mucha energía y la interacción con los demás.

(D' Alessio, 2013) es el resultado de un proceso que defina a la cultura organizacional, en la cual para las tomas de decisiones los miembros de la organización interactuaran para así solucionar problemas inspirados en, valores, creencia, principios, procedimientos y reglas que se han incorporado poco a poco a las empresas.

(Robbins & Judge, 2013) Es un método de significados que los miembros comparten en la cultura organizacional, la cual otras instituciones serán distinguidas de otras.

### ***B. Dimensiones de la cultura organizacional***

(Chiavenato, 2014) Expresa que el primer paso para conocer a una organización es conocer la cultura. La cultura no se muestra abiertamente de forma completa ya que existen algunos aspectos de la cultura organizacional que se pueden percibir con facilidad y sin tantos problemas las cuales se denominan aspectos formales, mientras por otro lado existen otros que son de difícil percepción y son llamadas aspectos informales.

Por esto, se van a tomar en cuenta las siguientes dimensiones para el desarrollo de la tesis:

#### *a. Aspectos formales y abiertos*

Son elementos evidentes y notoriamente advertidos, canalizados en dirección apariencias orientados hacia aspectos operacionales y las labores diarias.

- Sistema organizacional
- Nombres y descripciones de puestos
- Propósitos organizacionales
- Tácticas
- Tecnologías utilizadas
- Métodos y procesos de trabajo
- Normas y directrices

#### *b. Aspectos informales y ocultos*

Elementos imperceptibles y escondido, emotivos y sensibles, orientadas hacia ámbitos comunitarios y psicológicos.

- Estándares de dominio y poderío
- Apreciaciones y posturas del individuo

- Afecto y preceptos de las agrupaciones
- Virtudes y perspectivas
- Patrones comunes de unificación formales
- Vínculos efectivos

### ***C. Elementos de la cultura organizacional***

(Robbins & Judge, 2013) Se encuentra una serie de elementos en la civilización, una secuencia de componentes que poseemos: costumbres, ritos, virtudes, crónicas, valientes, etc.

#### *a. Los valores*

Se consideran persuasiones elementales de que un estado final de presencia es preferiblemente social o personal.

#### *b. Costumbres*

Conjunto de usos que un individuo o país tiene ya sea como conjunto o habito, que puede diferenciar de los demás.

#### *c. Ritos*

Los valores centrales en las organizaciones que se refuerzan y expresan y son secuencias que expresan las actividades de manera repetitivas, las personas prescindibles e imprescindibles que indiquen metas más notables.

#### *d. Historias*

Circulan en la gran mayoría de la empresa cuentos anécdotas famosas, la cual cuenta de los fundadores referentes hechos, que afectaran a futuro decisiones fundamentales y de igual forma a la alta gerencia.

### ***D. Creación y mantenimiento de la cultura***

(Robbins & Judge, 2013) Mencionan que los aspectos que influyen de una cultura ya sea su creación y sostenimiento establecen lo siguiente:

*a. Cómo inicia una cultura*

Una organización que tiene tradiciones y costumbres, y forma de realizar las cosas que corresponden en gran parte a lo que antes se hizo, y el esfuerzo que conlleva al éxito. La cultura de una organización lleva una fuente esencial. Se crea de tres maneras la cultura. En primer lugar, los trabajadores que sienten y piensan de la misma forma que ellos serán contratados únicamente y mantendrán en la organización, en segundo lugar, a estos empleados se les socializan a su manera de sentir y pensar. Y para concluir para identificarse con ellos los fundadores conducen de la misma manera que internalizan valores, suposiciones y creencias. Queda integrada en la cultura la personalidad de los fundadores en la organización.

*b. Mantener viva una cultura*

Mantiene brindando un conjunto de experiencias a los empleados al interior de la organización que establece la cultura, conjuntamente con experiencias equivalentes. Para poder dar o garantizar ascensos quienes concuerden a la cultura y sean contratados ya sea con las actividades de capacitación, desarrollo, para la evaluación de desempeño muestren criterios y proceso de selección quienes serán recompensados o apoyados y a otros que desafíen serán sancionados.

***E. Tipos de cultura organizacional***

(Hellriegel , Jackson , & Slocum, 2009) , describe distintas culturas las cuales son:

*a. Cultura burocrática*

La formalidad que valora una organización, las reglas, contiene la cultura burocrática, establecidos como norma, que valore la formalidad en una organizacional. Sus miembros, consideran los servicios y productos al cliente estandarizado. Una formalidad sobre la informalidad apoya las normas de comportamiento. Los gerentes como buenos coordinadores crean funciones, vigiladas y organizadas para el cumplimiento escrito sobre las normas y reglas. Para todos los empleados están definidamente claras las

tareas, responsabilidad y autoridad. Los trabajadores suponen que tienen la obligación de llevar “según el libro” y secundar procesos legales, están contenidas a la vez por manuales gruesos, reglas y procesos de una organización.

*b. Cultura de clan*

Se consideran características de una cultura de clan, las costumbres, la auto admiración, la fidelidad, el trabajo en equipo, influencia social, compromiso personal, una extensa socialización. Un sencillo cambio de trabajo por un sueldo de los miembros muestra una obligación que va más allá de ello. Sirven como modelos de función y mentores los miembros más viejos, para los más nuevos. Celebra sus distintos ritos y tradiciones, continuamente documentada sus orígenes y consciente de la singularidad sobre su historia que tienen este clan. Comportamientos e imágenes de estilo de la misma organización que comparten dichos miembros. Estos valores son reforzados por actos públicos y declaraciones. Pertenecer o ser parte de la membresía es un orgullo para los integrantes en una cultura de clan. En la organización muestran su destino común y cuentan con un sentimiento de identificación muy fuerte.

*c. Cultura emprendedora*

Singularizan a una civilización activa, elevados estándares de contingencia, creatividad y movilidad. Estar en el desarrollo consta de innovación y compromiso con la experiencia. Esta cultura crea el cambio y no solamente reacciona progresivamente con las modificaciones dentro del ambiente. Las compañías medianas y pequeñas suelen unirse con cultura emprendedoras, que el fundador todavía administra, como Microsoft, Dell y otras más.

*d. Cultura de mercado*

Se determina de manera exigente y mensurable que se caracteriza por objetivos logrados y se establecen en el negocio, como incremento de transacciones, beneficio. En una organización sobresalen la potencial firme y la indicación en dirección al lucro. En las relaciones de la empresa con el individuo son pactadas, en una cultura de mercado. Es muy estable y seria la



orientación de control. La organización ofrece en recompensa un nivel determinado de remuneraciones, de tal forma que el individuo del desempeño que muestra será el responsable. La mayor remuneración intercambia por mayores niveles de desempeño, según en el acuerdo sea señalado. La persona no promete lealtad ni la da a entender, al igual que la organización no da a entender que promete seguridad. Cada obligación desempeñada de manera adecuada hará que renueve cada año un contrato. Para suscitar sus propias metas cada parte aprovecha usa a la otra. En lugar de provocar pertenencia de un sentimiento a un sistema social, la individualidad e independencia valora el mercado de la cultura, y anima a los miembros para objetivos financieros propios que buscan.

Harrison, conceptualiza la denominada “Tipología de las Ideologías Organizacionales”, se determinan el carácter de las organizaciones como sistemas de pensamiento por lo tanto afectaran a la gente en sus conductas, sus necesidades demandadas que efectivamente encaran su habilidad, y con el medio ambiente exterior la manera de tratar. Como trabajo conceptual programa cuatro organizaciones ideológicas:

*a. Cultura orientada por el poder*

La competitividad es objetivo principal. En la posición del poder, los valores se apoyan en cosas que acceden reforzar, de donde se controla todo y a donde se dirige. El bienestar y valores de sus empleados no son tomadas en cuenta, aun cuando para las personas existan ciertas libertades, que se manifiestan leales e incondicionales a la empresa. Para mantener su jerarquía, ejecutan a sus subordinados un control. A favor del interés de la alta gerencia busca conservar información en el control que se busca, estos intereses vinculadas a personas que conceden posiciones claves, y en la determinación de disposiciones en los altos niveles de la jerarquía y conceder posiciones. Dentro de la organización, este estilo de empresa que no está relacionados a las personas no ofrece seguridad, por lo que se estimula a una superficial satisfacción por parte de sus miembros. Asimismo, investiga el control de poder que se puede llevar al exterior e interior, las empresas débiles que están alrededor buscan tomar control sobre ella.

*b. Cultura Orientada por la función*

La legalidad, la norma, la responsabilidad y procedimientos de acciones son muy importante en las organizaciones porque cuenta con una orientación. Averiguan técnicas que sean lo más posible racional y ordenado en estas organizaciones. Las jerarquías, derechos y privilegios son determinados por los reglamentos y leyes. Aquí resalta lo correcto ante lo eficaz. Existe en la jerarquía y el estatus un énfasis fuerte que son estables en las organizaciones. La seguridad económica y psicológica contiene valor superior. Se les complica asociarse con cambios de su ambiente, porque estas organizaciones no son flexibles, las decisiones siempre son proyectadas son tomadas en grupo de trabajos, el sistema que tiene orientación al rol rige al salario de las personas, promociones y los ascensos. En este tipo de organizaciones, las refutaciones, resultan con varios tipos de problemas.

*c. Cultura orientada por la tarea*

Prevalecen los objetivos establecidos de igual manera la continuidad del objetivo establecido, se aprecia de acuerdo a su tributo para un objetivo que se desea lograr, las personas, actividades, funciones. Deberán ser retiradas o trasladadas tomando en cuenta sus funciones a las personas que presentan dificultades. Para resolver dificultades las reglas son infuncionales, asimismo no están definidas adecuadamente las tareas, entonces deberán ser modificados y cambiados. Para solucionar los problemas que susciten dentro de las personas que no tienen conocimientos técnicos y destrezas, serán capacitarlos o cambiarlos. En una competencia apropiada y de conocimiento que se le reconoce a la autoridad en base a esto, y no basarse a la posición ni el poder. Si se puede contribuir a que las tareas sean realizadas, se aceptara romper algunas reglas. Las características más resaltantes en las organizaciones se manifiestan en la ideología cultural, de manera que se fijan en tareas relacionadas con los objetivos determinados.

*d. Cultura orientada por las personas*

Se ocupa del personal que trabaja en la empresa dentro de la gerencia de recursos humanos, de que desarrolle ideas, crea y mejore. Se debe elegir un líder o representante que induzca motive al personal dentro de la

organización a continuar con una filosofía, y plasmar de que serán suyos las metas, creencias y objetivos, además de tener un desarrollo en el compromiso e identificación de un área de trabajo en una organización. Consideran incorrecto o correcto las personas involucradas determinadas en la cultura, así como ser dirigidos de manera preferencial. Tiene peculiaridad de mostrar conductas significativas por medio de los miembros de la organización, las cuales en ella facilitarían sus conductas, como elementos dinámicos organizacionales, serán identificados por medio de conjuntos de prácticas en las gerencias y supervisoras. Dependiendo que a algunos se les conceda énfasis en los siguientes elementos: función, poder, personas y tareas, se puede decir que es dirigida o contralada la cultura del poder dentro de una organización desde un eje practicado por las personas. Es reconocida con la burocracia usualmente con la cultura asentada en roles, que dentro de las organizaciones describa y detalle compromisos en cada puesto. Los trabajos planeados que realiza la organización están apoyados por las tareas que se dan en la cultura que en tiempos concretos obtengan resultados determinados. Finalmente, los individuos que complementan a una organización están basada en una cultura centrada.

#### ***F. Administración de la cultura organizacional***

(Bateman & Snell, 2009) Responder a las diversas modificaciones que responden al ambiente señalando como principales formas que suceden dentro de la organización.

Se pueden acercar de distintas formas a una administración de la cultura los ejecutivos de un nivel alto. En primer lugar, los miembros de la organización deberán mostrar visiones ideales, que inspiren.

En segundo lugar, en forma constante deben proporcionar atención, a detalles mundanos que suscitan cotidianamente, como la visibilidad, comunicación regular, y acción en base a toda la organización.

Deben felicitar de forma rutinaria a quienes explican los nuevos valores tanto ejecutivos, el presidente y otros para fortalecer la cultura organizacional.

Para nuevos valores corporativos la cultura involucra otras claves con la socialización, promoción y contratación con los nuevos empleados.

### **2.3. Definiciones Conceptuales**

#### ***Gestión del conocimiento***

Refiere a la ejecución de las labores de organización, documentación, disposición y ordenamiento del conocimiento (Castillo, 2017).

#### ***Conocimiento***

Es el gran porcentaje de datos con los que se cuenta con respecto a cualquier trama de interés del individuo, debe incluir, a todas las elaboraciones humanas (Castillo, 2017).

#### ***Información***

La información viene a ser un sistema de información con relación a un marco, encauza y produce el entendimiento del hombre, puesto que el individuo posee la habilidad de crear y mejorar códigos y signos con conceptos (Castillo, 2017).

#### ***Capital intelectual***

Refiere la tenencia de conocimientos, practica empleada, técnicas organizacionales, vínculos con los consumidores y habilidades que otorgan un margen de competitividad a la compañía (Castillo, 2017).

#### ***Cultura organizacional***

Es la agrupación de enterezas, preceptos, convicciones y determinadas posturas que comparten los individuos y las agrupaciones de una empresa (Hill, Jones, & Schilling, 2015).

#### ***Aspectos formales y abiertos***

Son elementos palpables y notoriamente aparente, conducidos en dirección a enfoques operacionales y las labores diarias (Chiavenato, 2014).

#### ***Aspectos informales y ocultos***

Componentes invisibles y ocultos, afectivos y emocionales, orientadas hacia aspectos sociales y psicológicos (Chiavenato, 2014).

## **2.4. Formulación de las hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

La gestión del conocimiento influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- a. El conocimiento influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.
- b. La información influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.
- c. El capital intelectual influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño Metodológico**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo aplicada porque busca conocimientos con fines de aplicarlo inmediatamente a la realidad para modificarlo, es decir, presenta solución a problemas prácticos (Díaz, Escalona, Castro, León, & Ramírez, 2013).

##### **3.1.2. Nivel de investigación**

El nivel de investigación es explicativo. Porque “parten de descripciones suficientemente exhaustivas de una cierta realidad bajo estudio y de la necesidad de conocer porqué ciertos hechos de esa realidad ocurren del modo escrito” (INEGI, 2005, pág. 23). Además, “Su fin primordial es determinar las causas de los fenómenos, para lo cual integran las diversas teorías que permiten explicar e interpretar los hechos” (INEGI, 2005, pág. 23).

##### **3.1.3. Diseño**

La investigación es de diseño no experimental. Las investigaciones de diseño no experimental se definen como las investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

##### **3.1.2. Enfoque**

La tesis es de enfoque mixta. “En esta clasificación podemos agrupar aquellas tesis en las que, tomando en cuenta el tema a investigar y el objeto de estudio, el investigador utiliza dos enfoques: el cuantitativo y el cualitativo” (Muñoz, 2011, pág. 22).

### 3.2. Población y muestra

La población está representada por 119 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Hualmay.

Para definir el tamaño de la muestra se aplica la fórmula para poblaciones finitas de la siguiente manera:

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

*Donde:*

n = Tamaño de la muestra que se desea conocer.

p y q = Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z = Intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor Z = 1.96

N = Total de la población.

E = Representa el error estándar, siendo 0.05

*Reemplazando:*

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 119}{0.0025 (118) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 91$$

La muestra está representada por 91 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Hualmay.

### 3.3. Operacionalización de variables e indicadores

Variables	Dimensiones	Indicadores
<b>Variable independiente:</b>  <b>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>	<i>Conocimiento</i>       <i>Información</i>       <i>Capital intelectual</i>	- Trabajo - Procedimientos - Análisis - Económico – social - Realidad.  - Fuentes - Bases de datos - Antecedentes - Leyes - Jurisprudencia.  - Experiencia - Servicios - Proceso - Estudio comisión - Institución.

*Fuente: Adaptado de (Castillo, 2017).*

Variables	Dimensiones	Indicadores
<b>Variable dependiente:</b>  <b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	<i>Aspectos formales</i>         <i>Aspectos informales</i>	- Estructura organizacional. - Nombres y descripciones de puestos. - Objetivos organizacionales. - Estrategias. - Tecnologías utilizadas. - Métodos y procesos de trabajo. - Políticas y directrices.  - Estándares de influencia y de poder - Percepciones y actitudes de las personas. - Sentimiento y normas de los grupos - Valores y expectativas. - Patrones estándares de integración formales.

*Fuente: Adaptado de (Chiavenato, 2014).*



### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.4.1. Técnica a emplear

Técnica: encuesta.

Instrumento: cuestionario.

#### 3.4.2. Descripción del instrumento

Se utilizó un cuestionario, el cual contuvo una serie de preguntas que se contestaron por escrito a fin de obtener información. El instrumento ayudó a medir las variables: Gestión del conocimiento & Cultura organizacional.

#### Validez del cuestionario

La validez del Cuestionario se realizó mediante el Test KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) en la cual utiliza la proporción de la varianza de los datos donde cuanto más próximo de 1 (unidad) mejor es el resultado, indicando que estadísticamente el instrumento para aplicarlo es válido.

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,750
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1328,440
	Gl	465
	Sig.	,000

#### Confiabilidad del cuestionario

Para tener confianza en una prueba se debe de determinar la confiabilidad de la misma en tal sentido el estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alpha de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.948, lo cual dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta que los instrumentos altamente confiables es aquel que logra puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,948	31

### **3.5. Técnicas para el procesamiento de la información**

Para el procesamiento de la información se empleó el análisis de la técnica estadística descriptiva de distribución de frecuencias.

El software a emplear es el Statical Package for the Social Sciences - SPSS versión N° 24. Los resultados son presentados en tablas y figuras.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

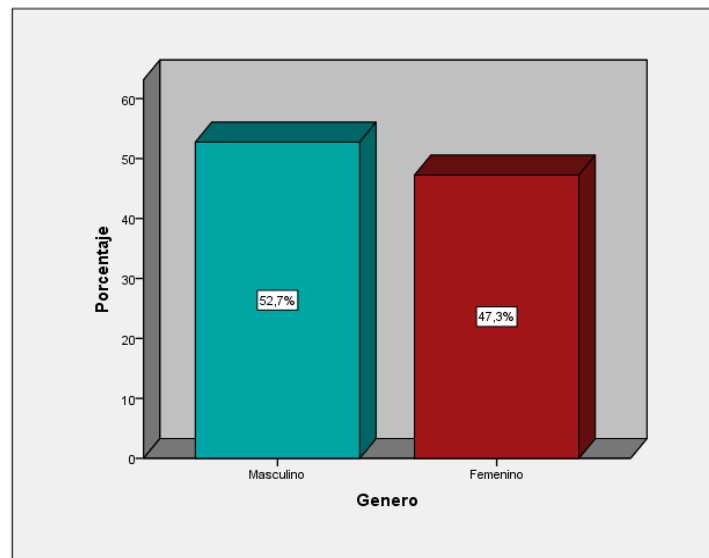
#### 4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones

##### A. Datos generales

Tabla 1

*Género de los trabajadores administrativos de la  
Municipalidad Distrital de Hualmay*

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	48	52,7
Válidos Femenino	43	47,3
Total	91	100,0



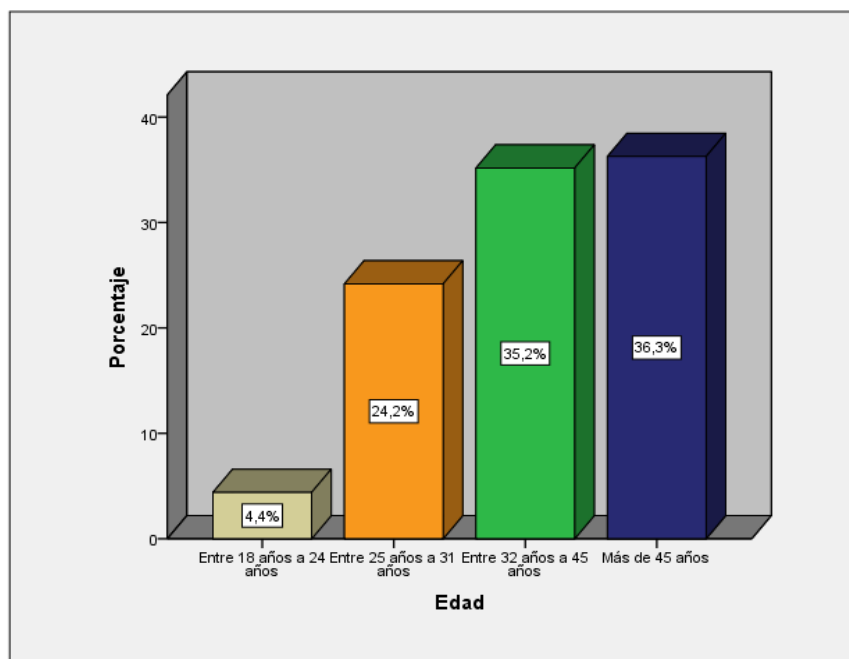
*Figura 1. Género de los trabajadores administrativos de la  
Municipalidad Distrital de Hualmay.*

Se observa en la Tabla 1 que el 52,7% de los trabajadores son del género masculino y el 47,3% es del género femenino.

Tabla 2

*Edad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad  
Distrital de Hualmay*

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 años a 24 años	4	4,4
Entre 25 años a 31 años	22	24,2
Válidos Entre 32 años a 45 años	32	35,2
Más de 45 años	33	36,3
Total	91	100,0



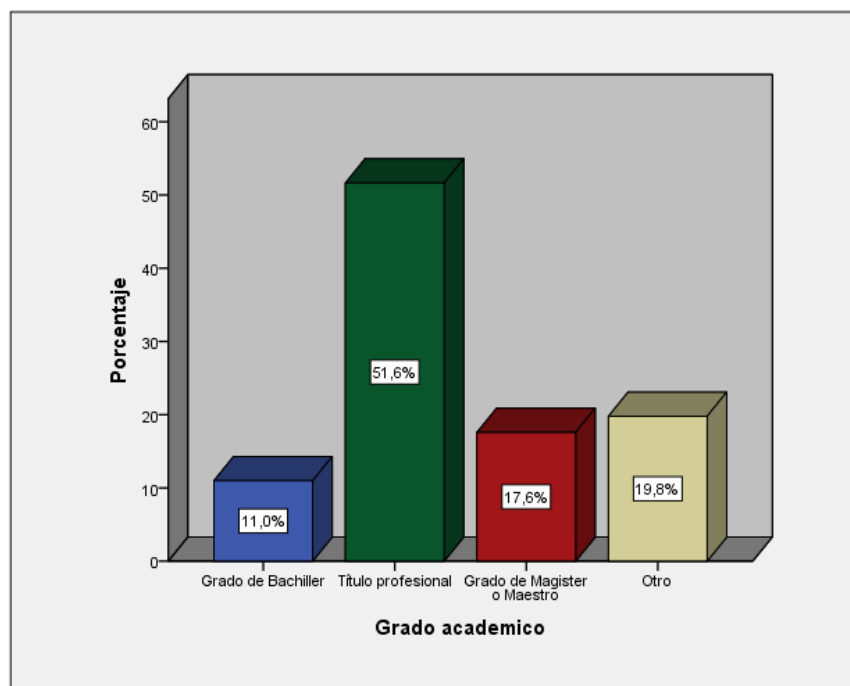
*Figura 2. Edad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad  
Distrital de Hualmay.*

Se observa en la Tabla 2 que el 4,4% de los encuestados tienen entre 18 años a 24 años, el 24,2% tienen entre 25 años a 31 años, el 35,2% está entre 32 años a 45 años y el 36,3% está con más de 45 años.

Tabla 3

*Grado académico de los trabajadores administrativos de la  
Municipalidad Distrital de Hualmay*

	Frecuencia	Porcentaje
Grado de Bachiller	10	11,0
Título profesional	47	51,6
Válidos Grado de Magister o Maestro	16	17,6
Otro	18	19,8
Total	91	100,0



*Figura 3. Grado académico de los trabajadores administrativos de la  
Municipalidad Distrital de Hualmay.*

Se observa en la Tabla 3 que el 11% de los encuestados manifestaron que tienen grado de bachiller, el 51,6% tiene título profesional, el 17,6% tiene grado de magister o maestro y el 19,8% tiene otro tipo de estudios.

## B. Análisis estadístico e interpretación de la variable “Gestión del conocimiento”

Tabla 4

### Conocimiento

Items	No		Si	
	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.
1. ¿Conoces el trabajo que debes realizar dentro de la municipalidad?	7	7,7%	84	92,3%
2. ¿Conoces los procedimientos a realizar para desarrollar tu trabajo dentro de la municipalidad?	30	33,0%	61	67,0%
3. ¿Conoces los factores que se manejan en el análisis costo beneficio que se da dentro de la municipalidad?	39	42,9%	52	57,1%
4. ¿Tienes conocimientos de los temas económicos sociales que se dan en la municipalidad?	20	22,0%	71	78,0%
5. ¿Conoces los principales problemas que tiene la municipalidad?	17	18,7%	74	81,3%

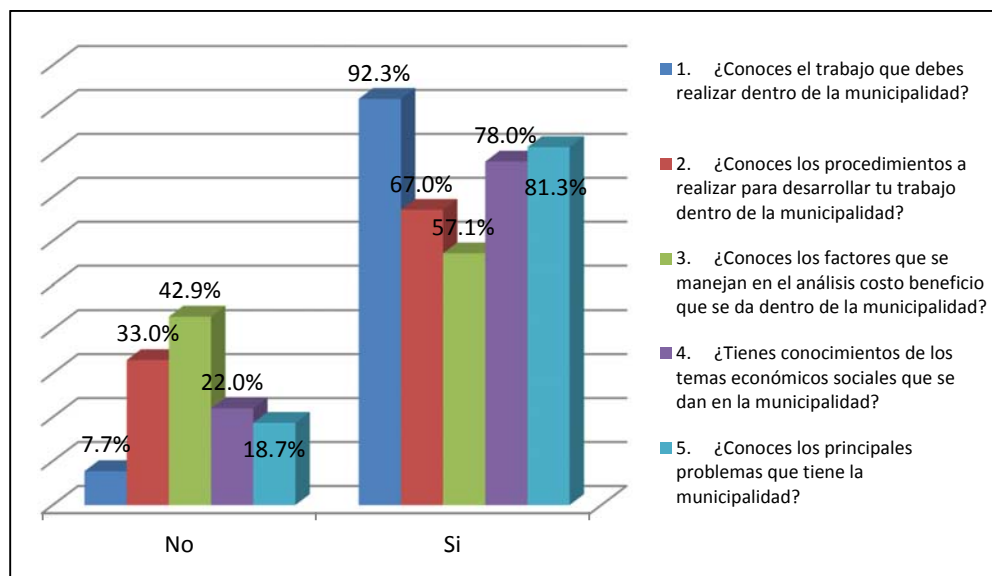


Figura 4. Conocimiento.

Se observa en la Tabla 4 que el 42,9% mencionó que no conocen los factores que se manejan en el análisis costo beneficio que se da dentro de la municipalidad y el 33% mencionó que no conocen los procedimientos a realizar para desarrollar tu trabajo dentro de la municipalidad.

Tabla 5  
Información

Items	No		Si	
	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.
6. ¿Sabes con certeza si las fuentes de información que utiliza la municipalidad para la elaboración de sus proyectos son confiables?	48	52,7%	43	47,3%
7. ¿Sabes con certeza si las bases de datos que maneja la municipalidad son confiables?	21	23,1%	70	76,9%
8. ¿Conoces los antecedentes positivos y negativos por las que ha pasado la municipalidad?	21	23,1%	70	76,9%
9. ¿Conoces las leyes con las que se rige la municipalidad?	31	34,1%	60	65,9%
10. ¿Tienes conocimiento de los temas de jurisprudencia que tengan que ver con la municipalidad?	27	29,7%	64	70,3%

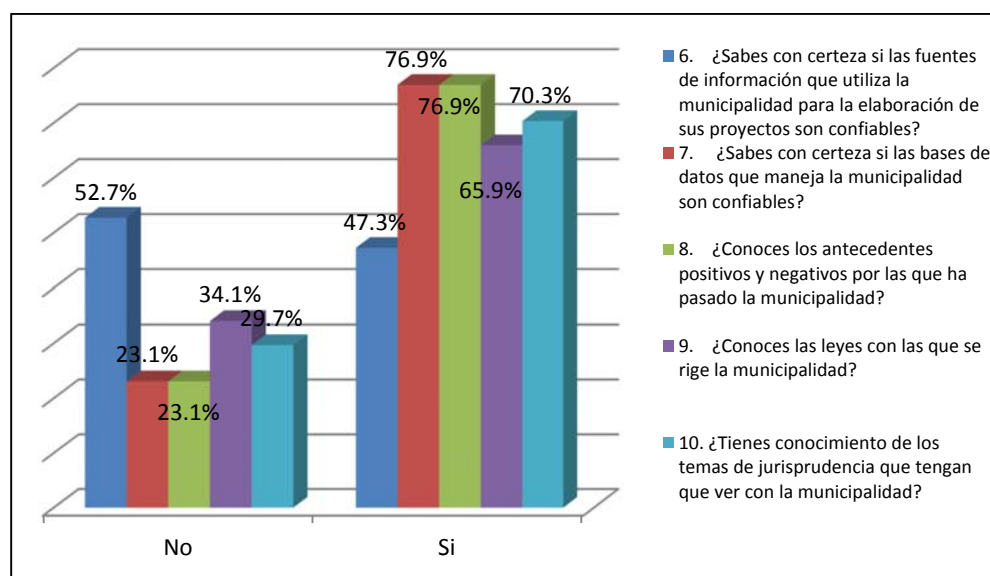


Figura 5. Información.

Se observa en la Tabla 5 que el 52,7% mencionó que no sabe con certeza si las fuentes de información que utiliza la municipalidad para la elaboración de sus proyectos son confiables y en el caso del 34,1% mencionó que no conoce las leyes con las que se rige la municipalidad.

Tabla 6

*Capital Intelectual*

Items	No		Si	
	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.
11. ¿Has adquirido conocimientos gracias a nuevas experiencias que has vivido dentro de la municipalidad?	39	42,9%	52	57,1%
12. ¿Conoces los servicios que ofrece la municipalidad?	39	42,9%	52	57,1%
13. ¿Conoces los procedimientos que utiliza la municipalidad para adquirir nuevo capital intelectual?	40	44,0%	51	56,0%
14. ¿Existen comisiones que evalúa el capital intelectual dentro de la municipalidad?	48	52,7%	43	47,3%
15. ¿Conoces la misión y visión que tiene la municipalidad?	21	23,1%	70	76,9%

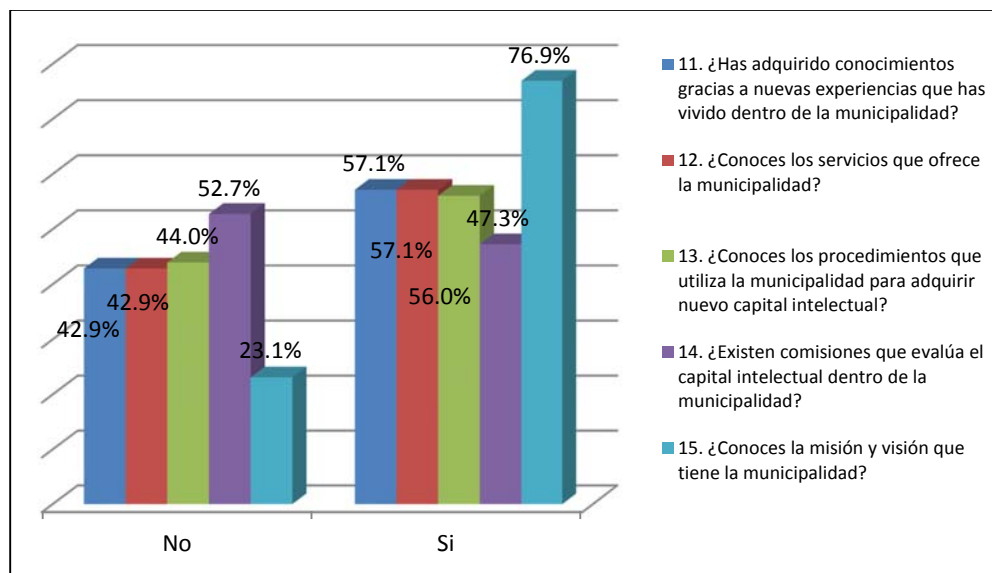


Figura 6. Capital Intelectual.

Se observa en la Tabla 6 que el 52,7% mencionó que no existen comisiones que evalúa el capital intelectual dentro de la municipalidad, asimismo en el caso del 44% mencionó que no conoce los procedimientos que utiliza la municipalidad para adquirir nuevo capital intelectual y en el caso del 42,9% determinó que no han adquirido conocimientos gracias a nuevas experiencias que has vivido dentro de la municipalidad, tampoco no conocen los servicios que ofrece la municipalidad.



### C. Análisis estadístico e interpretación de la variable “Cultura organizacional”

Tabla 7

#### Aspectos formales

Items	No		Si	
	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.
16. ¿Estás de acuerdo con la estructura organizacional que maneja la municipalidad?	7	7,7%	84	92,3%
17. ¿Estás de acuerdo con los nombres de los puestos que maneja la municipalidad?	30	33,0%	61	67,0%
18. ¿Estás de acuerdo con las descripciones de los puesto que maneja la municipalidad?	39	42,9%	52	57,1%
19. ¿Estás de acuerdo con los objetivos organizacionales que maneja la municipalidad?	20	22,0%	71	78,0%
20. ¿Estás de acuerdo con las estrategias organizacionales que maneja la municipalidad?	17	18,7%	74	81,3%
21. ¿Estás de acuerdo con la tecnología utilizada por la municipalidad?	39	42,9%	52	57,1%
22. ¿Estás de acuerdo con los métodos y procesos de trabajo que se maneja en la municipalidad?	47	51,6%	44	48,4%
23. ¿Estás de acuerdo con las políticas que maneja la municipalidad?	42	46,2%	49	53,8%

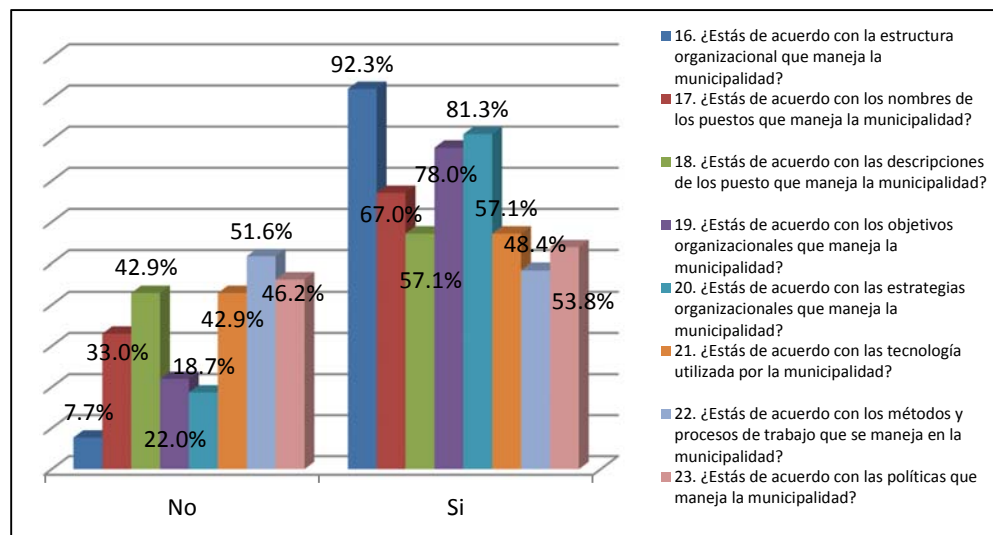


Figura 7. Aspectos formales.

Se observa en la Tabla 7 que el 51,6% mencionó que no están de acuerdo con los métodos y procesos de trabajo que se maneja en la municipalidad, en el caso del 46,2% mencionó que no están de acuerdo con las políticas que maneja la municipalidad y el 42,9% mencionó que no están de acuerdo con las descripciones de los puesto que maneja la municipalidad, así como acuerdo con la tecnología utilizada por la municipalidad.

Tabla 8

*Aspectos informales*

Items	No		Si	
	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.
24. ¿Estás de acuerdo con los estándares de influencia que maneja la municipalidad?	39	42,9%	52	57,1%
25. ¿Estás de acuerdo con los estándares de poder que maneja la municipalidad?	39	42,9%	52	57,1%
26. ¿Estás de acuerdo con las percepciones de las demás personas que laboran en la municipalidad?	40	44,0%	51	56,0%
27. ¿Estás de acuerdo con las actitudes de las demás personas que laboran en la municipalidad?	48	52,7%	43	47,3%
28. ¿Estás de acuerdo con las normas de los grupos de trabajo dentro de la municipalidad?	21	23,1%	70	76,9%
29. ¿Estás de acuerdo con los valores que maneja la municipalidad?	21	23,1%	70	76,9%
30. ¿Estás de acuerdo con las expectativas que maneja la municipalidad con respecto a su personal?	31	34,1%	60	65,9%
31. ¿Estás de acuerdo con los estándares de integración formales que maneja la municipalidad?	27	29,7%	64	70,3%

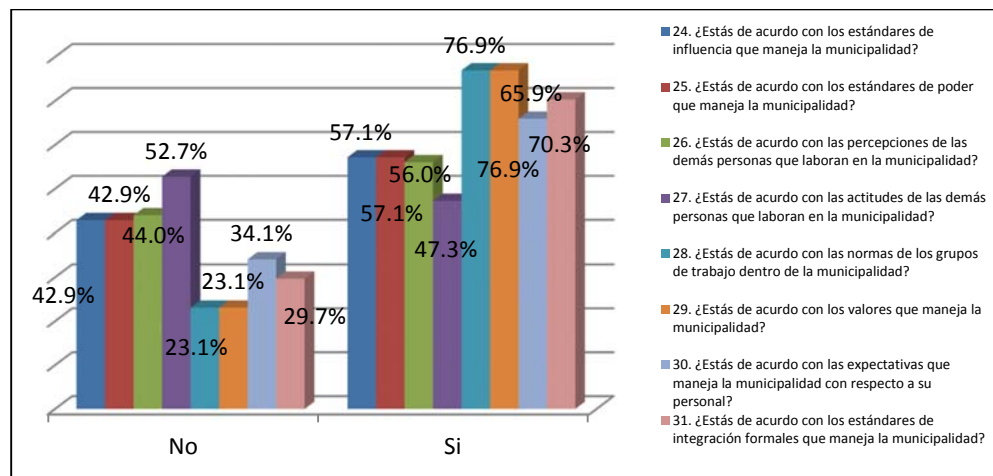


Figura 8. Aspectos informales.

Se observa en la Tabla 8 que el 52,7% mencionó que no están de acuerdo con las actitudes de las demás personas que laboran en la municipalidad, en el caso del 44% mencionó que no están de acuerdo con las percepciones de las demás personas que laboran en la municipalidad y en el caso del 42,9% determinó que no está de acuerdo con los estándares de poder que maneja la municipalidad y mucho menos con los estándares de influencia que maneja la municipalidad.

#### D. Prueba de normalidad

Antes de realizar la prueba de hipótesis, deberemos determinar el tipo de instrumento que utilizaremos para la contratación, usaremos la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y así establecer si los instrumentos obedecerán a la estadística paramétrica o no paramétrica.

Tabla 9

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del Conocimiento	,218	91	,000
Conocimiento	,273	91	,000
Información	,377	91	,000
Capital intelectual	,211	91	,000
Cultura organizacional	,120	91	,003

a. Corrección de la significación de Lilliefors

En la tabla 9 se observa que con un p-valor  $< 0.05$  las dos variables de investigación no tienen una distribución normal motivo por el cual se optó por utilizar la Correlación de Rho de Spearman.

## E. Comprobación de Hipótesis

### Hipótesis General

Ho: La gestión del conocimiento no influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

Ha: La gestión del conocimiento influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

Tabla 10

*Correlación del Rho de Spearman entre la gestión del conocimiento y la cultura organizacional*

			Gestión del conocimiento	Cultura organizacional
Rho de Spearman	Gestión del conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,944**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	,944**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

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

Se observa en la Tabla 10 que con un nivel de significancia  $p = 0,000 < 0,05$  y una correlación fuerte positiva y muy significativa  $r = 0,944$ , determinamos que la gestión del conocimiento influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

### Hipótesis Específica 1

Ho: El conocimiento no influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

Ha: El conocimiento influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

Tabla 11

*Correlación del Rho de Spearman entre el conocimiento y la cultura organizacional*

		Conocimiento	Cultura organizacional
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,791**
	Conocimiento		,000
		N	91
	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	,791**
		Sig. (bilateral)	,000
	N	91	

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

Se observa en la Tabla 11 que con un nivel de significancia  $p = 0,000 < 0,05$  y una correlación fuerte positiva y muy significativa  $r = 0,791$ , determinamos que el conocimiento influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

## Hipótesis Específica 2

Ho: La información no influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

Ha: La información influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

Tabla 12

*Correlación del Rho de Spearman entre la información y la cultura organizacional*

		Información	Cultura organizacional
Rho de Spearman	Información	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,762**
		N	91
Cultura organizacional		Coeficiente de correlación	,762**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	91

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

Se observa en la Tabla 12 que con un nivel de significancia  $p = 0,000 < 0,05$  y una correlación fuerte positiva y muy significativa  $r = 0,762$ , determinamos que la información influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

### Hipótesis Específica 3

Ho: El capital intelectual no influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

Ha: El capital intelectual influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

Tabla 13

*Correlación del Rho de Spearman entre la información y la cultura organizacional*

			Capital intelectual	Cultura organizacional
Rho de Spearman	Capital intelectual	Coefficiente de correlación	1,000	,878**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	,878**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

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

Se observa en la Tabla 13 que con un nivel de significancia  $p = 0,000 < 0,05$  y una correlación fuerte positiva y muy significativa  $r = 0,878$ , determinamos que el capital intelectual influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Discusión

La gestión del conocimiento es una estructura que se encuentra ligada a la cultura organizacional y del mismo modo a la organización informal. Se puede definir que la cultura organizacional son las aptitudes con las que cuentan los directivos de la entidad, estas aptitudes son las de motivar, cambiar o reforzar la entereza, la postura y las convicciones que se evidencian de eficiencia para los integrantes de la institución. Partiendo de éste punto de vista, la gestión de conocimientos a través de la cultura organizacional aporta a la generación ordenada de la motivación y la adhesión de los individuos interiorizando los objetivos de la institución; es así que la gestión del conocimiento se interpreta como la estrategia admitida que tiene como objetivo certificar que el conocimiento apropiado sea dirigido a los individuos correctos en el momento adecuado y que sirva de apoyo para compartir y emplear la información con la finalidad de que la entidad pueda modernizar su gestión organizativa. Se podría concluir afirmando que el progreso de la gerencia del conocimiento se apoya en la consolidación de la comunicación organizacional y una dirección adecuada para crear una sólida cultura organizacional de los trabajadores de la institución.

(Gamboa, 2017) realizó la tesis titulada “Modelo de gestión del conocimiento para una empresa manufacturera productora de gelatina.” Expuso que los conocimientos, producto de capacitaciones, formaciones, de procesos de innovación, experiencias e incluso del propio sistema de gestión de calidad, no se encuentran ordenados; un buen número de trabajadores, conocen sólo de manera parcial o incluso desconocen sus procedimientos de trabajo, lo que en más de una ocasión ha causado inconvenientes en los procesos productivos o de servicios internos

Las entidades públicas forman parte importante en la historia de los hombres, estas entidades fueron creadas para cumplir con objetivos que no podrían cumplirse de manera personal, y en el afán de cumplir con sus metas hace frente a situaciones complicadas en su ámbito interno y externo. La cultura organizacional forma parte



importante de su entorno interno. En la Municipalidad Distrital de Hualmay se han podido percibir ciertos puntos con relación a la cultura organizacional que está fallando dentro de la entidad y que está perjudicando el cumplimiento de los objetivos de la municipalidad, entre estos aspectos tenemos que no se está motivando de manera correcta al personal para que sean innovadores y se animen a tomar riesgos que aporten al cumplimiento de las metas, los directivos de la municipalidad no ponen atención a las técnicas ni procedimientos que emplean los trabajadores para lograr los resultados solicitados por éstos, los trabajadores realizan sus labores sin ser minuciosos por lo que se ha detectado que no prestan atención a los detalles; dentro de la municipalidad el trabajo en equipo no está logrando los resultados deseados debido a que el líder no orienta de manera adecuada a los integrantes del grupo, también se ha observado que el personal que labora en la municipalidad no muestra compromiso con sus tareas diarias; se podría decir que son personas no competitivas que afectan la obtención de los propósitos de la entidad, otro punto importante que afecta al crecimiento de la municipalidad es que el personal percibe que no tiene oportunidad de crecer dentro de la institución. Por todo lo antes expuesto se define que la cultura organizacional es la percepción que tienen en común todos los integrantes de la institución, es decir que comparten la necesidad por trabajar para un bien común en el presente contexto la ejecución de los propósitos de la Municipalidad.

Los directivos de la Municipalidad Distrital de Hualmay consideran que la gerencia del conocimiento es una necesidad relevante para poder lograr un desarrollo estratégico que ayudan a incrementar el capital intelectual de los empleados de los distintos niveles de mando de una manera valiosa y realizando una eficiente administración de los recursos intangibles, proporcionando a la municipalidad una ventaja de competitividad a través de la obtención de aptitudes y competencias que le den un mayor valor a sus procesos. Dentro de la municipalidad existe una mala administración de la gestión del conocimiento debido a que el 42,9% y el 44% respectivamente no realiza una recopilación y organización adecuada del conocimiento con la que cuentan el personal que labora en ella, por otro lado debido a el 42,9% no son comparten los conocimientos adquiridos entre los trabajadores ocasiona que las labores que se realizan tomen un mayor tiempo perjudicando de este manera el cumplimiento de las metas, en algunos casos los cargos como es el 33% mencionan que están siendo ocupados por personas que no cuentan con la experiencia

y las habilidades necesarias para cubrir el perfil necesario, por la falta de una buena gestión de conocimientos los equipos de trabajo el 23,1% presentan falta de capacidad con respecto a la solución de conflictos que se puedan evidenciar, otro punto que se ha podido percibir es que el 29,7% personal que labora en la municipalidad no pone énfasis en procurar ampliar y mejorar sus habilidades y conocimientos ya adquiridos.

## 5.2. Conclusiones

- Con un nivel de significancia  $p = 0,000 < 0,05$  y una correlación fuerte positiva y muy significativa  $r = 0,791$ , determinamos que el conocimiento influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018. Es decir, si continúa existiendo en la Municipalidad una mala administración de la gestión del conocimiento debido a que no comparten los conocimientos adquiridos entre los trabajadores ocasionando que las labores que se realizan tomen un mayor tiempo perjudicando de esta manera el cumplimiento de las metas, no se podrá integrar una cultura que facilite la ejecución de las tareas y objetivos institucionales.
- Con un nivel de significancia  $p = 0,000 < 0,05$  y una correlación fuerte positiva y muy significativa  $r = 0,762$ , determinamos que la información influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018. Es decir, si continúa existiendo en la Municipalidad una mala administración de la gestión del conocimiento debido a que no realiza una recopilación y organización adecuada del conocimiento con el personal que labora en ella, no se podrá integrar una cultura que facilite la ejecución de las tareas y objetivos institucionales.
- Con un nivel de significancia  $p = 0,000 < 0,05$  y una correlación fuerte positiva y muy significativa  $r = 0,878$ , determinamos que el capital intelectual influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018. Es decir, si continúa existiendo en la Municipalidad una mala administración de la gestión del conocimiento debido a que los cargos que están siendo ocupados por personas que no cuentan con la experiencia y las habilidades necesarias para cubrir el perfil necesario, no se podrá integrar una cultura que facilite la ejecución de las tareas y objetivos institucionales.

Por lo expuesto:

- Con un nivel de significancia  $p = 0,000 < 0,05$  y una correlación fuerte positiva y muy significativa  $r = 0,944$ , determinamos que la gestión del conocimiento influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

### **5.3. Recomendaciones**

- Desarrollar un plan estratégico que ayuden a incrementar el conocimiento de los trabajadores de todos los niveles jerárquicos donde el líder procure brindar un ambiente satisfactorio de trabajo con la finalidad de explotar al máximo los conocimientos y habilidades de los integrantes.
- Fomentar la meritocracia para el desarrollo personal de los trabajadores para cumplir con los objetivos de la institución.
- Implementar un desarrollo estratégico que ayuden a incrementar la información de los trabajadores de todos los niveles jerárquicos donde el líder proporcione un ambiente satisfactorio de trabajo con el propósito de utilizar al máximo los conocimientos y habilidades de los integrantes.
- Proporcionar bonos económicos para incentivar el desempeño laboral de sus trabajadores.
- Elaborar un plan estratégico que ayuden a fortalecer el capital intelectual de los trabajadores de todos los niveles jerárquicos donde el líder sea un ejemplo de trabajo para toda la institución y ayude a explotar al máximo los conocimientos y habilidades de los integrantes.
- Apoyo y asesoramiento externo para ayudar a la entidad a aplicar de forma útil y práctica los criterios y conceptos clave de la gestión del conocimiento a su realidad y necesidades específicas.
- Desarrollar una cultura abierta, ya que es necesario que la organización tenga un equipo fuerte que se apoye en todo momento, que se ayude para resolver los problemas en conjunto y que permita la participación de todos los integrantes.

## CAPÍTULO VI

### FUENTES DE INFORMACIÓN

#### 6.1. Fuentes bibliográficas

- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. (8 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- D' Alessio, F. (2013). *El Proceso Estratégico. Un enfoque de gerencia* (2 ed.). México: Pearson.
- Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A., & Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Trillas.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias* (11 ed.). México : Cengage Learning .
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Hill, C., Jones, G., & Schilling, M. (2015). *Administración Estratégica: Teoría y Casos. Un enfoque integral*. México: Cengage Learning.
- Hitt, M., Ireland, R., & Hoskisson, R. (2015). *Administración estratégica. Competitividad y globalización: concepto y casos*. (11 ed.). México: Cengage Learning.
- Hope, J., & Player, S. (2012). *Mejores practicas de gestion empresarial. Como optimizar el control de la gestion, el rendimiento y los costes*. España : Profit.
- INEGI. (2005). *Metodologia de la investigación*. México: INEGI.
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2 ed.). México: Pearson.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15 ed.). México: Pearson .

Rodriguez, N. (2010). *Administración Integral. Hacia un enfoque de procesos*. México: Grupo Editorial Patria.

Werther, W., Davis, K., & Guzmán, M. (2014). *Administración de Recursos Humanos. Gestión del Capital Humano* (7 ed.). México: Mc Graw Hill.

## 6.2. Fuentes electrónicas

Alania, S., & Poma, B. (2014). *Gestión del conocimiento y eficacia organizacional en las Instituciones Microfinancieras del distrito de Tarma, periodo: 2012*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1971/Aliana%20Medina%20-%20Poma%20Chuquihuaraca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castillo, L. (2017). *Gestión del conocimiento y el fortalecimiento del trabajo parlamentario del congreso peruano en el periodo anual de sesiones 2016 – 2017*. Universidad César Vallejo . Obtenido de [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14552/Castillo\\_LLA.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14552/Castillo_LLA.pdf?sequence=1)

Gamboa, G. (2017). *Modelo de gestión del conocimiento para una empresa manufacturera productora de gelatina*. Pontifica Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1892/1/76395.pdf>

Pérez, S. (2017). *Cultura organizacional y sistema de gestión de la calidad en la empresa farmacéutica peruana, 2017*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8876/Perez\\_VSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8876/Perez_VSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Romero, Y. (2017). *Cultura Organizacional y Compromiso Organizacional en operarios de una empresa avícola en Huarney, 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3369/Romero\\_RYY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3369/Romero_RYY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Saldaña, R. (2017). *Gestión del conocimiento en empresas constructoras Cajamarquinas – 2014*. Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de

<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1156/GESTI%C3%93N%20DEL%20CONOCIMIENTO%20EN%20EMPRESAS%20CONSTRUCTORAS%20CAJAMARQUINAS%20%E2%80%93%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Santana, L. (2016). *La cultura organizacional frente a los procesos de cambios administrativos en la empresa pública ecuatoriana. Caso CNT (Corporación Nacional de Telecomunicaciones) periodo 2013-2014*. Obtenido de [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1003\\_SantanaAvilaL.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1003_SantanaAvilaL.pdf)

Solarte, M., & Solarte, C. (2017). *Influencia de la cultura organizacional y la innovación en la orientación al mercado de las empresas de familia de la ciudad de pasto*. Universidad de Manizales. Obtenido de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/3187/Tesis%20maestria%20Claudia%20y%20Martha%20Solarte.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

**ANEXO N°1**  
**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la gestión del conocimiento y la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay. El cuestionario es anónimo y la información recaudada será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

**I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:**

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

c. ¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?

Grado de Bachiller	
Título profesional	
Grado de Magister o Maestro	
Grado de Doctor	
Otros:	

**II. Instrucciones**

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

<b>ITEM</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>		
<b>DIMENSIÓN: CONOCIMIENTO</b>		
1. ¿Conoces el trabajo que debes realizar dentro de la municipalidad?		
2. ¿Conoces los procedimientos a realizar para desarrollar tu trabajo dentro de la municipalidad?		
3. ¿Conoces los factores que se manejan en el análisis costo beneficio que se da dentro de la municipalidad?		
4. ¿Tienes conocimientos de los temas económicos sociales que se dan en la municipalidad?		
5. ¿Conoces los principales problemas que tiene la municipalidad?		
<b>DIMENSIÓN: INFORMACIÓN</b>		
6. ¿Sabes con certeza si las fuentes de información que utiliza la municipalidad para la elaboración de sus proyectos son confiables?		
7. ¿Sabes con certeza si las bases de datos que maneja la municipalidad son confiables?		
8. ¿Conoces los antecedentes positivos y negativos por las que ha pasado la municipalidad?		
9. ¿Conoces las leyes con las que se rige la municipalidad?		
10. ¿Tienes conocimiento de los temas de jurisprudencia que tengan que ver con la municipalidad?		
<b>DIMENSIÓN: CAPITAL INTELECTUAL</b>		
11. ¿Has adquirido conocimientos gracias a nuevas experiencias que has vivido dentro de la municipalidad?		
12. ¿Conoces los servicios que ofrece la municipalidad?		
13. ¿Conoces los procedimientos que utiliza la municipalidad para adquirir nuevo capital intelectual?		
14. ¿Existen comisiones que evalúa el capital intelectual dentro de la municipalidad?		



15. ¿Conoces la misión y visión que tiene la municipalidad?		
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>		
<b>DIMENSIÓN: ASPECTOS FORMALES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
16. ¿Estás de acuerdo con la estructura organizacional que maneja la municipalidad?		
17. ¿Estás de acuerdo con los nombres de los puestos que maneja la municipalidad?		
18. ¿Estás de acuerdo con las descripciones de los puesto que maneja la municipalidad?		
19. ¿Estás de acuerdo con los objetivos organizacionales que maneja la municipalidad?		
20. ¿Estás de acuerdo con las estrategias organizacionales que maneja la municipalidad?		
21. ¿Estás de acuerdo con las tecnología utilizada por la municipalidad?		
22. ¿Estás de acuerdo con los métodos y procesos de trabajo que se maneja en la municipalidad?		
23. ¿Estás de acuerdo con las políticas que maneja la municipalidad?		
<b>DIMENSIÓN: ASPECTOS INFORMALES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
24. ¿Estás de acurdo con los estándares de influencia que maneja la municipalidad?		
25. ¿Estás de acurdo con los estándares de poder que maneja la municipalidad?		
26. ¿Estás de acurdo con las percepciones de las demás personas que laboran en la municipalidad?		
27. ¿Estás de acurdo con las actitudes de las demás personas que laboran en la municipalidad?		
28. ¿Estás de acurdo con las normas de los grupos de trabajo dentro de la municipalidad?		
29. ¿Estás de acurdo con los valores que maneja la municipalidad?		

30. ¿Estás de acuerdo con las expectativas que maneja la municipalidad con respecto a su personal?		
31. ¿Estás de acuerdo con los estándares de integración formales que maneja la municipalidad?		