



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

**Gestión del conocimiento y su relación del talento humano del personal
administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de
Turismo – Gobierno Regional de Lima, año 2021**

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública

Autora

Elida Rocio Pichilingue Junco

Asesor

Dr. Jesús Jacobo Coronado Espinoza

Huacho – Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ESCUELA DE POSGRADO

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DE LA AUTORA		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Elida Rocio Pichilingue Junco	72709233	13 de noviembre 2023
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. Jesús Jacobo Coronado Espinoza	15591398	0009-0008-7555-0409
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – POSGRADO - MAESTRÍA:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Dra. Viviana Inés Vellón Flores	15596783	0000-0001-6611-7218
Dra. Flor Victoria Pichilingue Núñez	15587017	0000-0003-0258-783X
Dr. Rey Lelis Bautista Juan De Dios	15596695	0000-0002-0463-5682

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU RELACIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1%
3	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.bausate.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	vbook.pub Fuente de Internet	1%

**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU RELACIÓN DEL TALENTO
HUMANO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA DIRECCIÓN
REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR DE TURISMO –
GOBIERNO REGIONAL DE LIMA, AÑO 2021**

ELIDA ROCIO PICHILINGUE JUNCO

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dr. CORONADO ESPINOZA. JESÚS

UNIVERSIDAD NACIONAL

JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

HUACHO

2023

DEDICATORIA

En primera instancia a mi madre que desde el cielo donde se encuentra es mi motor y motivo para impulsarme y no desmayar en el alcance de mis objetivos, a ambos junto a mi padre por permitirme conocer la vida, a mi persona, por no desmayar y seguir cada día avanzando en el desarrollo de mis metas, a esa fuerza, coraje y anhelo por cada día seguir creciendo y a las personas especiales en mi vida y más cercanas que me apoyaron moralmente e hicieron posible que este trabajo de investigación se realice con éxito.

Elida Rocio Pichilingue Junco

AGRADECIMIENTO

A mis padres Sigelinda y Honorio en el cielo por la vida, dedicación, amor y ser mis ejemplos de empuje, esfuerzo y valentía, para no detenerme ante las adversidades, finalmente quiero agradecer a cada una de las personas especiales que ocupan un lugar especial en mi corazón, que en el día a día están allí para darme unas palabras de motivación e inspiración y que son un gran soporte para seguir creciendo en todo aspecto de mi vida.

Elida Rocio Pichilingue Junco

ÍNDICE

DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
ÍNDICE	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XII
ÍNDICE DE FIGURAS	XIII
RESUMEN	XIV
ABSTRACT	XV
INTRODUCCIÓN	XVI

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	18
1.2. Formulación del problema	19
1.2.1. Problema general	19
1.2.2. Problemas específicos	20
1.3. Objetivos de la investigación	20
1.3.1. Objetivo general	20
1.3.2. Objetivos específicos	20
1.4. Justificación de la investigación	21
1.5. Delimitación de estudio	22
1.5.1. Delimitación espacial	22

1.5.2. Delimitación social	22
1.5.3. Delimitación temporal	22
1.5.4. Delimitación conceptual	22
1.5.5. Viabilidad de estudio	23

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	23
2.2.1. Antecedentes internacionales	23
2.1.2. Antecedentes nacionales	25
2.2. Bases teóricas	28
2.3. Bases filosóficas	40
2.4. Definición de términos básicos	41
2.5. Formulación de la hipótesis	43
2.5.1. Hipótesis general	43
2.5.2. Hipótesis específica	43
2.6. Operacionalización de las variables	43

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Diseño metodológico	44
3.1.1. Tipo de investigación	45
3.1.2. Enfoque	45
3.2. Población y muestra de la investigación	45

3.2.1 Población	45
3.2.2 Muestra	46
3.3. Técnicas de recolección de datos	46
3.3.1. Técnicas a emplear	46
3.3.2. Descripción del instrumento	46
3.4. Técnicas para el procedimiento de la información	46

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados	48
4.2. Contratación de hipótesis	56

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados	60
------------------------------	----

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones	63
6.2. Recomendaciones	65

CAPÍTULO VII

REFERENCIAS

7.1. Fuentes bibliográficas	66
7.2. Fuentes hemerográficas	67
7.3. Fuentes electrónicas	68
ANEXO	71
Instrumento para medir la Gestión de conocimiento	73
Instrumento para medir Talento humano	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1_Dimensión Obtención de conocimiento de la variable Gestión de conocimiento.....	48
Tabla 2 Dimensión Aplicación de conocimiento de la variable Gestión de conocimiento.....	49
Tabla 3_Dimensión Creación de conocimiento de la variable Gestión de conocimiento.....	50
Tabla 4 Variable Gestión de conocimiento.....	51
Tabla 5 Dimensión Habilidades de la variable Talento humano.....	52
Tabla 6 Dimensión Actitudes de la variable Talento humano.....	53
Tabla 7 Dimensión Capacidades de la variable Talento humano.....	54
Tabla 8 Variable Talento humano.....	55
Tabla 9 Correlación de la variable Gestión de conocimiento y Talento humano del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio de Turismo	57
Tabla 10 Correlación de la dimensión Obtención de conocimiento y dimensión Habilidad del personal administrativo.....	58
Tabla 11 Correlación de la dimensión Aplicación de conocimiento y Actitudes del personal administrativo	59
Tabla 12 Correlación de la dimensión Creación de conocimiento y Capacidades del personal administrativo.....	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Dimensión Obtención de conocimiento de la variable Gestión de Conocimiento.....	48
Figura 2: Dimensión Aplicación de conocimiento de la variable Gestión de Conocimiento.....	49
Figura 3. Dimensión Creación de conocimiento de la variable Gestión de conocimiento.....	50
Figura 4: Variable Gestión de conocimiento.....	51
Figura 5: Dimensión Habilidades de la variable Talento humano.....	52
Figura 6: Dimensión Actitudes de la variable Talento humano.....	53
Figura 7: Dimensión Capacidades de la variable Talento humano.....	54
Figura 8: Variable Talento humano.....	55

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo conocer de qué manera la gestión de conocimiento se relaciona con el talento humano del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, año 2021, el tipo de investigación fue correlacional transversal porque se realizó en un tiempo determinado en cuanto al diseño de es no experimental, con un enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 15 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo, la técnica para recolectar los datos de la investigación fue la encuesta, siendo el cuestionario el instrumento, según los resultados estadísticos utilizando el Software SPSS fue lo siguiente Rho Spearman en la que se concluye que con una correlación de $r= 0,933$, con valor de $p = 000$ ($p<05$) obteniendo como resultado que la gestión de conocimiento se relaciona de manera directa con el talento humano del personal administrativo, con un nivel de correlación positivo alto, en la que a una eficiente gestión de conocimiento en las diferentes áreas es preponderante para tener un talento humano motivado, con altos niveles de satisfacción laboral en la que todos están comprometidos con los objetivos organizacionales que permita crecer cumplir objetivos establecidos de manera eficiente y eficaz en una de las direcciones o áreas más importantes de la Región Lima.

Palabras claves: obtención de conocimiento, creación de conocimiento, habilidades, actitudes, capacidades.

ABSTRACT

The objective of this study is to know how knowledge management is related to the human talent of the administrative staff in the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism Regional Government of Lima, year 2021, the type of research was transversal correlational because it was carried out in a given time in terms of the design of the non-experimental study, with a qualitative approach, the sample consisted of 15 administrative workers from the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism, the technique to collect the research data was the survey, being the questionnaire the instrument, according to the statistical results using the SPSS Software was the following Rho Spearman in which it is concluded that with a correlation of $r= 0.933$, with a value of $p = 000$ ($p<05$) obtaining as a result that the management of knowledge is directly related to the human talent of the administrative staff, with a positive level of correlation ivo high, in which efficient knowledge management in the different areas is preponderant to have motivated human talent, with high levels of job satisfaction in which everyone is committed to the organizational objectives that allow growth to meet established objectives efficiently and effective in one of the most important addresses or areas of the Lima Region.

Keywords: Knowledge acquisition, knowledge creation, skills, attitudes, capabilities.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio está basado en la gestión de conocimiento dentro de las organizaciones deben ser adecuadas para tener personal con altas capacidades que sean valorados en la que la información debe ser compartida con todos quienes laboran, el cual está relacionado también con el talento humano de todo el personal en la que los procesos sean eficientes para que los colaboradores estén mucho más comprometidos de tal manera que se el personal sea altamente calificado para cumplir con los objetivos organizacionales, dentro de ello el talento humano de todos los administrativos, aplicando sistemas de planificación que permitan una coordinación adecuada y un estilo de liderazgo que transforme no solo a la organización, sino a todos los colaboradores quienes son la parte fundamental de la empresa quienes hacen realidad el cumplimiento de los objetivos, tomando decisiones acertada para el buen funcionamiento de la empresa privada o ente público, que siempre se tiene un programa de incentivos que están incluidos dentro de los planes que son elaborados en la que se tiene en cuenta la participación de todos, por ende, cada uno sabe las funciones que deben desarrollar durante su vida laboral en la organización. En cuanto a la estructura del trabajo de investigación se encuentra en capítulos que contiene lo siguiente:

Primer capítulo, planteamiento del problema, descripción de la realidad problemática, formulación de los problemas del estudio, justificación y la delimitación de la investigación.

Segundo capítulo, marco teórico, antecedentes nacionales e internacionales, bases teóricas, definiciones de términos básicos, hipótesis del estudio.

Tercer capítulo, metodología de la investigación, en la que está el diseño metodológico, tipo de investigación, enfoque, población, muestra, técnica de recolección de los datos, descripción del instrumento y procesamiento de datos la técnica.

Cuarto capítulo, resultados en tablas y figuras, contrastación de hipótesis general y específicas

Quinto capítulo, discusión de resultados en la que se tiene en cuenta los antecedentes de la investigación.

Sexto capítulo, conclusiones y recomendaciones de la presente investigación a la que se llegó después de analizar los datos.

Séptimo capítulo, referencias bibliográficas, anexos del estudio que contienen las encuestas que se utilizaron para recopilar los datos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo que se encuentra en la jurisdicción del Gobierno Regional de Lima es el responsable de proponer y ejecutar políticas regionales que beneficien a la actividad turística, considerando a las nueve provincias que se encuentra en la jurisdicción, además tiene la facultad de calificar y supervisar a los prestadores de servicios para ofrecer un servicio de calidad a todo turista que llegue a las diferentes provincias y sus distritos, teniendo en cuenta la sostenibilidad en todas las actividades que realicen así como también planificar de acuerdo a las normas expedidas por el ente rector MINCETUR.

Una de las gestiones que se debe tener en cuenta en las DIRCETUR del Gobierno Regional de Lima es la gestión de conocimiento en la que las organizaciones deben poner énfasis en adquirir, aumentar, organizar y compartir conocimientos con todos los colaboradores que integran la organización, considerando que en este mundo globalizado de cambios constantes la gestión de conocimiento debe estar acorde a esos cambios y estar a la vanguardia y enfocarse a los colaboradores desarrollar ventaja competitiva, reteniendo al talento que toda persona tenga para el crecimiento del colaborador, para trabajar en equipo, ser parte del cambio, teniendo en cuenta que los líderes de los entes públicos deben reconocer el talento de cada persona de acuerdo a las funciones que realiza y esos talentos deben ser captados en la organización, pero teniendo en cuenta la

gestión de conocimientos y teniendo en cuenta los objetivos que se quiere lograr y la misión de la organización.

Las organizaciones públicas si bien es cierto han enfocado más sus objetivos en gestionar los conocimientos para que los talentos de la entidad no se vayan, porque los colaboradores son la parte fundamental de las organizaciones, porque son ellos quienes cumplen objetivos, se comprometen con la empresa llevando al éxito la gestión, por ende las organizaciones públicas y privadas deben valorar a las personas que laboran en ella, capacitándolos, ayudándoles a cumplir sus objetivos personales, ubicarlos de acuerdo a sus habilidades y capacidades, considerando el talento como uno de los factores importantes para la gestión de conocimientos, en la Dirección de Comercio Exterior de Turismo del Gobierno Regional de Lima, muchas veces se desconoce de estas variables que son fundamentales para tener una organización exitosa, en este trabajo de investigación lo que se quiere conocer es si, las dos variables tiene relación entre sí y conocer que tan fundamental es la gestión de conocimiento y el talento humano conociendo los datos estadísticos de la investigación después de recopilar los datos de los trabajadores del ente mencionado líneas arriba, además de conocer sus dimensiones de cada una de las variables.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la gestión de conocimientos se relaciona con el talento humano del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿En qué medida la obtención de conocimiento se relaciona con las habilidades del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021?
- b. ¿Cómo se relaciona la aplicación de conocimiento con las actitudes del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021?
- c. ¿De qué manera la creación de conocimiento se relaciona con las capacidades del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Conocer de qué manera la gestión de conocimientos se relaciona con el talento humano del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Determinar en qué medida la obtención de conocimiento se relaciona con las habilidades del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021.
- b. Analizar cómo se relaciona la aplicación de conocimiento con las actitudes del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021.

- c. Conocer de qué manera la creación de conocimiento se relaciona con las capacidades del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021.

1.4. Justificación de la investigación

El presente estudio se va investigar la relación que existe entre la gestión de conocimiento y el talento humano, actualmente las organizaciones privadas y públicas requieren gestionar los conocimientos de sus colaboradores para cumplir objetivos que les lleve al éxito, en el cual se capacita en diferentes temas para cumplir los procesos de gestión, procesos de producción o procesos de servicios para desempeñar sus labores de manera eficiente conllevado al talento humano, porque una persona con talento debe estar en el lugar adecuado para realizar actividades de acuerdo a sus habilidades y capacidades cumpliendo de manera idónea las funciones que se le encomienda.

La investigación es importante porque se va conocer si la gestión de conocimiento se relaciona con el talento humano, considerando que son variables cruciales para tener un recurso humano altamente capacitado y calificado, teniendo en cuenta el crecimiento profesional, personal, laboral y cumplir con los objetivos de la organización, la visión y misión que tiene para que de una u otra manera llegue al éxito mostrando una buena imagen que este comprometida con la calidad de servicio al ciudadano y sobre todo comprometida con el recurso humano que es la parte fundamental en toda empresa u organización.

1.5. Delimitación de estudio

1.5.1. Delimitación espacial

El presente estudio está enfocado al personal del administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021.

1.5.2. Delimitación social

El presente trabajo de investigación está dirigida a 15 trabajadores administrativos en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021.

1.5.3. Delimitación temporal

La investigación se llevará a cabo en el año 2021, teniendo en cuenta la temporalidad de la investigación a realizar.

1.5.4. Delimitación conceptual

La gestión de conocimiento es un conjunto de actividades y procesos que van a fortalecer a las personas en el ser humano hacen intercambio de información de experiencias en las organizaciones y en un equipo de profesionales con el fin de mejorar su rendimiento de las capacidades y habilidades, además se construir conocimientos que sea potencien a la mejora continua de los colaboradores.

En cuanto al talento humano se referencia la capacidad productiva de la empresa en base la calidad de formación, ya que, el talento humano es fundamental en toda organización porque es el que cumple los objetivos, misión y lleva al éxito a la empresa.

1.5.5. Viabilidad de estudio

La investigación es viable porque se tiene el acceso al lugar donde se va a recopilar la información de los datos estadísticos para que el presente estudio tenga sustento estadístico de acuerdo a los datos recolectados mediante la encuesta tipo Likert.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.2.1. Antecedentes internacionales

Ontiveros, (2016) en la tesis titulada “*Gestión del conocimiento y la mejora del proceso de marketing en el departamento de Ventas de Servigas, C. A. de Barquimeto- Estado de Lara, 2016*”. Tuvo como objetivo analizar la gestión del conocimiento como herramienta gerencial para mejorar el proceso de marketing en el departamento de ventas de Servigas C. A de Barquimeto – Estado Lara, el tipo de investigación fue cuantitativa, correlacional no causal, de diseño no experimental, transaccional, la muestra estuvo conformada por 12 personas del departamento de marketing, la técnica para recopilar los datos fue la encuesta, siendo el cuestionario de encuesta el instrumento, se concluyó que la gestión de conocimiento es el poder para tener mayor capacidad, habilidades, crecimiento personales, laborales, teniendo en cuenta que las empresas necesitan gestionar los conocimientos de los colaboradores para dirigirlos en un área que puedan desempeñarse de una manera adecuada, en la investigación se pudo comprobar que la gestión de conocimiento se relaciona directamente con la mejora del proceso de marketing, además, el autor menciona que el recurso humano es el factor elemental en toda organización para el cumplimiento de

objetivos, la ejecución de planes, en la que la falta de capacitación es fundamental para que la gestión del conocimiento sea cada vez tenga un mayor nivel en los colaboradores, para trabajar de manera integral, tener colaboradores comprometidos, con liderazgo y sobre todo con habilidades y capacidades para desempeñar las funciones que tienen en el área.

Bonilla, (2019) la tesis denominada *“Talento humano y la competencia aplicada a políticas de organización de consultorios público Sinaí, Cuenca, 2019”*. Tuvo como objetivo conocer el talento humano y su relación con la competencia aplicado a políticas de organización consultorios públicos Sinaí, Cuenca, 2019, el tipo de investigación fue correlacional no causal, de diseño no experimental transaccional con enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformado por 106 trabajadores del consultorio público Sinaí, la técnica para recopilar los datos fue la encuesta, siendo el cuestionario de encuesta el instrumento, se concluyó que, el talento humano es un factor elemental para el consultorio público, teniendo en cuenta que el recurso humano con talento cumple los objetivos de la empresa, además, las competencias se desarrolla de acuerdo a diagnósticos de la institución pública para evaluar el desempeño de cada uno de ellos, para optimizar el talento humano, en la investigación se encontró que existe evidencia estadística que el talento humano se relaciona con la competencia aplicada a la organización, asimismo, la participación de todos los colaboradores en el proceso de diseño de manuales facilita el empoderamiento de los trabajadores para mejorar su talento que se apuntan a la consecución de los objetivos, al compromiso de colaborar con la visión de la organización.

Buitrago, (2017) la tesis titulada *“Talento humano desde la atracción, retención y sostenimientos de las organizaciones: Los casos de Colombia y Chile, 2017”*. Tuvo como objetivo analizar el nivel del talento humano desde la atracción, retención y sentimientos de

las organizaciones: Los casos de Colombia y Chile, 2017, el tipo de investigación fue explicativa, de diseño no experimental transaccional, con enfoque cualitativo, la muestra estuvo conformado por 250 trabajadores de las organizaciones, la técnica utilizada fue la encuesta, el cuestionario de encuesta fue el instrumento, se concluyó que, a un 77,1% estadísticamente el talento humano desde la atracción, retención y sostenimiento tiene un nivel alto para mejorar los procesos laborales, aumentar la productividad, el principal reto de las empresas Latinoamericanas según el autor es la retención de talento en la organización, teniendo en cuenta el liderazgo en las diferentes áreas de las organizaciones, la retención y sostenimiento del talento humano las organizaciones invierten para poder tener colaboradores capaces, hábiles con talento que sean cada vez más productivos para adaptarse a los cambios del mundo globalizado, entonces los directivos deben enfocarse estratégicamente en desarrollar y retener el talento de los trabajadores para cumplir con los objetivos, ofreciendo a los clientes internos planes de retención para aportar a la experiencia que cada uno de ellos tiene y dirigirlos a un área adecuado.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Gómez, (2017) la tesis denominada “*Gestión del conocimiento y talento humano en las Unidades de gestión educativa UGEL de Lima Metropolitana, 2017*”. Tuvo como objetivo evaluar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y el talento Humano en las unidades de gestión educativa UGEL de Lima Metropolitana 2017, el tipo de investigación fue correlación, transversal de diseño no experimental, la técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta, siendo el cuestionario el instrumento, la muestra estuvo conformado por 60 técnicos de las unidades de gestión educativa, se concluyó que la gestión de conocimientos están relacionadas con el talento humano con una correlación de Rho

Spearman de 0.86, dando como resultado que la gestión del talento humano en las unidades de gestión educativa de la UGEL se relaciona de manera directa con un nivel alto con el talento humano, además el investigador, señala que, la gestión del conocimiento se desarrolla en un 22 % en las unidades de gestión educativa, el cual se tiene en cuenta las prácticas de información y conocimiento con un nivel inadecuado para contar con colaboradores con talentos diferentes en las áreas, en cuanto al conocimiento explícito que proviene del sector DRE y Minedu con una documentación técnica, para facilitar la retención del talento humano, teniendo en cuenta las capacidades y habilidades que tiene cada persona para ser ubicados en las áreas correspondientes para que los objetivos sean cumplidos en los tiempos estipulados y teniendo en cuenta los procesos, entonces el talento es un factor elemental para capturar conocimientos de los que laboran en las unidades y ser aprovechadas para el bien de la entidad pública.

Vilchez, (2018) la tesis titulada *“El talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús - Lima 2018”*. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el talento humano y el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús, Lima, enero 2018, el tipo de investigación fue correlaciona no causal, de diseño no experimental con un enfoque cuantitativo, transversal, ya que, se recolectó los datos en un solo momento, la muestra estuvo conformada por 102 trabajadores del puesto de salud, la técnica de recolección de datos fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario de tipo Likert, se concluyó que, estadísticamente queda demostrado que el talento humano se relaciona con el desempeño laboral, asimismo, se conoció que los directivos del puesto de salud no tienen conocimiento de la importancia del talento humano de las trabajadores para designarles un área de acuerdo a sus habilidades y

capacidades, por lo que la falta de conocimiento en el área , conlleva a un desempeño laboral deficiente para que los usuarios se sienta satisfechos, ya que, al no contar con el personal adecuado las actividades en la organización no se realizan de manera adecuada, además el trabajadores hace su trabajo solo por cumplir, porque se encuentra en un puesto que desconoce las actividades que debe desarrollar y cumplir con los requerimientos de los usuarios y mostrar una buena imagen de la organización.

Hurtado, (2017) La tesis titulada “*Gestión del conocimiento y el desempeño laboral en trabajadores de la sede del Gobierno Regional Moquegua, 2017*”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores de la Sede del Gobierno Regional de Moquegua, 2017, el tipo de investigación fue correlacional no causal, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transaccional, la muestra estuvo conformada por 190 trabajadores del Gobierno regional, la técnica que se utilizó para recopilar los datos fue la encuesta, le cuestionario tipo Likert fue el instrumento, se concluyó que, con un $p= 0.00$ y una correlación de 0.869 se evidencio que existe relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Moquegua, además, el autor menciona que la gestión del conocimiento es frecuente en los trabajadores del Gobierno Regional de Lima teniendo un nivel estadístico de 52,1 % para que su desempeño que mucho más eficiente en las actividades que desarrolla, la capacitación a los trabajadores debe es constante para incrementar sus conocimientos en los procesos de gestión en la administración pública, teniendo en cuenta que el desempeño laboral es un factor elemental para cumplir con los objetivos de las entidades públicas, asimismo, se evidenció que la generación de conocimiento en los trabajadores es cada vez mayor para estar a la vanguardia ante los

cambios de este mundo globalizado y se tenga trabajadores que tengan respuestas inmediatas, comprometidos con la gestión y con el conciudadano.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de conocimiento

Quiroa, (2018) señala que la gestión del conocimiento es un sistema que facilita la transferencia de experiencias que pueden ser de manera individual o en conjunto dentro de las empresas privadas o entidades públicas, formando parte de conocimiento del capital humano quienes laboran en las organizaciones consiguiendo que se convierta en valor.

Velásquez, (2020) considera que es la gestión del capital intelectual que se tiene dentro de las organizaciones con el objetivo de añadir un valor a los bienes o servicios que la empresa ofrece al mercado para ser más innovación, creatividad facilitando el crecimiento de la empresa y sea altamente competitivo, ya que una persona que conoce la información o tiene acceso a la información de la organización es mucho más comprometida con esta.

Ramirez, (2017) asevera que la gestión de conocimiento es enfocarse en organizar información para el crecimiento de las capacidades del capital humano haciendo su crecimiento de manera integral, es decir que todos tengan proceso de conocimientos para compartir con todos quienes laboran información de la empresa u entidad pública como experiencias que tiene el colaborador con los colaboradores que recién se insertan en la empresa, para que los colaboradores a su vez tengan acceso a la información para llevar al éxito a la empresa, teniendo conocimiento por medio de manuales, diagramas o alguna herramienta que ayude a la transmisión de los conocimientos que debe saber el colaborador relacionado a la organización o empresa.

2.2.2. Importancia de la gestión de conocimiento

Digital, (2020) considera que la importancia de la gestión de conocimiento radica en la los colaboradores generan nuevos conocimientos, teniendo en cuenta que lo va aplicar de manera novedosa en las actividades que se les encomiendan, además es importante porque las experiencias de los colaboradores no son individuales, sino de manera holística incrementando la eficiencia en sus funciones, generando impactos favorables para las organizaciones en la que laboran, considerando que el factor humano es crucial para que toda organización u empresa privada logre el máximo éxito, considerando que los miembros de la organización trabajan en equipo, el cual denota efectos positivos en cada uno de ellos porque se les valora y se les enseña que la información se comparte con todos haciendo intercambio de conocimientos y destrezas que hagan que todos los colaboradores participen de manera activa en ser creativos y sobre todo trabajar generando modelos que conlleven siempre al trabajo colectivo entre quienes conforman la organización (p.17).

Cedec, (2018) señala que la gestion del conocimiento es importante por los siguientes:

- Es un activo que es intangible en la empresa y que se le debe dar valor.
- Los colaboradores acumulan información relevante para generar nuevos conocimientos en las diferentes actividades cumpliendo los procesos.
- Incrementa el rendimiento laboral y la productividad, cuando se tiene una buena gestión de conocimiento en la empresa.
- Se aprovecha del potencial que tienen los colaboradores para tomar decisiones y cumplir con los objetivos que son propuestos en las empresas.
- Se logra una ventaja competitiva cuando la gestión del conocimiento es eficiente en todas las áreas y es compartida.

- En el ambiente laboral el colaborador aprende a tener cultura de conocimiento en cuanto a la empresa u organización donde labora.

Gómez, (2016) considera que la importancia de la gestión de conocimiento es importante porque se está centrado en el interés de la empresa para mantenerse en el mercado o para tener una gestión administrativa eficiente y eficaz, por ende, el autor menciona lo siguiente:

- Buscar centrar y priorizar los conocimientos que hay en la empresa y que sea compartido con todos para un trabajo en equipo.
- Desarrollar competencias para ser más creativos innovadores y sobre todo ser mucho más productivos cuando se trata de todas las personas quienes laboran en la organización.
- Su importancia también radica en la que las empresas no podrían sobrevivir sin los conocimientos de los colaboradores porque son el factor elemental dentro de ella.
- Se incrementa las capacidades, identifica nuevas oportunidades que los colaboradores pueden tener para ser líderes de un área.
- Es un factor clave para lograr competir con otras empresas y lograr mejores beneficios.

2.2.3. Ventajas de la gestión de conocimiento para las organizaciones y los Colaboradores

Granada, (2018) señala que las ventajas de la gestión de conocimientos para las organizaciones y colaboradores son las siguientes:

- Es beneficioso en la optimización de conocimientos que se transfiere la empresa transfiere al colaborador.
- Ayuda al trabajo en equipo mejorando el clima laboral entre todos.
- Se ve al conocimiento como un factor elemental para crear valor.

- Se muestra al conocimiento desde diversas perspectivas tanto de la organización como el colaborador.
- Facilita el compartir información con todos para que los conocimientos sean compartidos y fluya de manera que todos conozcan la organización y que es lo que quiere lograr.
- Se gestiona de forma holística todos los datos que se tiene en la empresa, ya sean documentos, datos, metadatos, etc., para que los colaboradores tengan un objetivo en común.
- Se incrementa la eficiencia y el colaborador es más eficaz en todo lo que hace, teniendo en cuenta la racionalización, considerando estrategias, y soluciones cuando sean necesarias.

Bermúdez, (2017) considera que las ventajas de la gestión del conocimiento para las empresas y el personal es fundamental que todos lo conozcan para tener una buena gestión, el cual se menciona lo siguiente:

- El colaborador es un elemento importante para innovar un nuevo producto o un proceso de gestión que sea mucho más rápido y eficiente.
- Los trabajadores tienen un pensamiento transformador que brinda beneficios a la empresa.
- La empresa u organización crea una cultura de aprendizaje continuo para el beneficio de todos.
- Mejora la calidad de servicio o producto que se ofrece al cliente o usuario.
- Se mejora la relación con los colaboradores, proveedores y clientes de la empresa.
- Es beneficioso en la simplificación de los procesos de gestión que muchas veces pueden ser engorrosos conllevando a dilatar el tiempo y no cumplir los objetivos.

Cueva, (2017) asevera que los beneficios de la gestión de conocimientos son las siguientes:

- Es una fuente de ventaja competitiva para las organizaciones.
- Gestiona el incremento de conocimiento para que los colaboradores sean más eficientes en la organización.
- Estar a la vanguardia ante los constantes cambios en este mundo globalizado y cambiante.
- Ayuda a la creatividad e innovación de los colaboradores, teniendo en cuenta sus objetivos personales, capacidades y habilidades.
- La empresa retiene los conocimientos de los trabajadores valorando su trabajo ayudándoles a cumplir objetivos personales y profesionales.
- La gestión de conocimiento es beneficio para acortar los procesos del desarrollo de un producto o un el proceso de un servicio.
- Identifica las capacidades y reconoce al capital intelectual como un elemento clave dentro de la organización. (p.12)

2.2.4. Procesos de gestión del conocimiento en las organizaciones

Leon, (2016) sostiene que los procesos estratégicos de la gestión de conocimientos tienen un ciclo cada una de ellas son las siguientes:

a) Identificación del conocimiento. En este proceso las organizaciones identifican y adquieren la importancia de la gestión del conocimiento de los colaboradores, se eliminan las jerarquías desarrollando estilos que son horizontales haciendo uso de herramientas para que los colaboradores de la organización demuestren sus capacidades, en ese sentido es necesario hacer estrategias que permitan que los trabajadores expliciten sus conocimientos convirtiéndolos en información para todos que son indispensables para una

adecuada gestión documental, de información, por ende, se debe identificar que todos conozcan los directorios, los mapas de conocimiento y toda información que sea relevante para el cumplimiento de objetivos.

b) Adquisición del conocimiento. En este proceso se debe tener en cuenta que ya el conocimiento se ha identificado dentro de la empresa u organización, teniendo en cuenta que las organizaciones se encuentran en proceso de transformación del conocimiento que beneficia a todos quienes laboran en la empresa, considerando que el conocimiento no debe ser un elemento apartado de o aislado de las estrategias que se tiene para cumplir objetivos, como se sabe el conocimiento se expresa por la transmisión de la información debe darse en todas las áreas.

c) Desarrollo del conocimiento. En este proceso la organización debe invertir en la gestión de conocimiento para crear condiciones que conlleven a mejorar el desarrollo de la empresa, porque se debe tener en cuenta las capacidades y habilidades con las que se cuenta cada colaborador, para capacitarlos e incrementar sus capacidades y habilidades para ser personas creativas, innovadoras y contribuyan tomando decisiones acertadas para la empresa.

d) Retención del conocimiento. La organización debe retener conocimiento para no perder la inversión que se tuvo en las capacitaciones y en el compartir información con los colaboradores, es decir que se debe conservar la información y los conocimientos que son usados en los procesos de gestión o producción, valorando a cada uno de los colaboradores considerando que cada uno de ellos son un elemento importante, además se debe capacitar para que estén a la vanguardia de los cambios constantes en la que nos encontramos, una de las formas que sugiere el autor es que se debe crear trabajo en equipo, teniendo un líder transformacional que tenga la capacidad y el trabajo en equipo, además de enseñar,

escuchar, empatía, solidaridad, dando autonomía a cada uno de ellos para que se sientan que son parte de la organización.(p.7)

Torres , (2016) asevera que los procesos de la gestión de conocimientos son fundamentales para detectar, presentar información enfocados en el recurso del conocimiento, además se debe seleccionar de la mejor manera y organizarlos, el autor menciona lo siguiente:

- a. Detectar. En este proceso las organizaciones deben tratar los modelos cognitivos y valorar siendo utilizado dentro de ella, en la que la fuente del conocimiento será innovadora.
- b. Seleccionar. Evaluar y seleccionar los modelos que se van a utilizar en este proceso utilizando criterios que son fundamentales para la empresa.
- c. Organizar. Almacenar el conocimiento valioso en toda la organización para ser compartido con todos quienes laboran.
- d. Filtrar. Los conocimientos deben ser automatizados por medio de herramientas que ayuden a la búsqueda de información que requieran los colaboradores para su mejor desempeño. (p.15)

Bustamante , (2017) señala que los procesos de la gestión de conocimiento son las siguientes:

- a. La socialización es el proceso en la que las personas comparten experiencias dentro de la organización, ya sean de manera oral o usando herramientas de información.
- b. Exteriorización. Lo intangible como el conocimiento se hace tangible cuando la persona cuenta la información necesaria para que cumpla las funciones encomendadas.

- c. Transmitir. Los conocimientos deben ser compartidos con todos, ya sea por medio de la experiencia o conocimientos adquiridos en las capacitaciones o estudios externos de la persona.
- d. Interiorizar. Los conocimientos que adquieren los colaboradores deben ser puesto en práctica en todo momento para cumplir los objetivos que plantean en las empresas.

2.2.7. Talento humano

Perez, (2019) señala que es una gama de procesos de las empresas, que están diseñadas para atraer, gestionar, desarrollar motivar y retener a los trabajadores quienes laboran en la empresa, para obtener mejores resultados de las empresas para lograr estrategias logrando un balance entre el desarrollo profesional, enfocando al factor humano.

Amado, (2019) considera que es un conjunto que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral y que además desarrolla y retiene un recurso humano que trabaja en la empresa u organización, buscando quienes serán los que serán prioridad en la cual la competencia de talento de los colaboradores.

Giraldo, (2017) asevera que “es el conjunto de prácticas requeridas para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas, en estos incluyen procesos que van desde la selección hasta la evaluación del desempeño”.

2.2.8. Importancia del talento humano en las organizaciones

Mendez , (2016) señala que el talento humano es importante en las organizaciones públicas o privadas por los siguiente:

- Los colaboradores son más competitivos en los puestos y siempre tienen en cuenta en mejorar los procesos.

- El crecimiento del colaborador en cuanto a su talento es fundamental para su rendimiento y sea altamente productivo.
- Es importante porque se tiene trabajadores que están calificados para cada puesto de trabajo o función que se les encomiende dentro de la empresa y fuera de esta.
- Los resultados son mejores y se cumplen los objetivos en el tiempo estipulado.
- El talento humano es el elemento crucial dentro de las empresas y fuera de ellas para competir en un mercado que cada día va cambiando a pasos agigantados, teniendo en cuenta la globalización y que sean capaces de estar a la vanguardia.

Colmenares, (2018) considera que la importancia del talento humano radica en lo siguiente:

- Los colaboradores tienen disponibilidad y disposición en un nivel alto comprometiéndose con la empresa.
- Se incrementa la eficiencia en los procesos al igual que la eficacia para lograr los objetivos y planes.
- Mejorar el rendimiento de cada uno de los colaboradores de la empresa, teniendo en cuenta que son valorados y sobre todo trabajar en equipo.
- Mejora el clima laboral en todas las áreas en la que la inteligencia emocional, el desarrollo profesional es cada vez mejor y de calidad.
- Los colaboradores están satisfechos con las labores que desempeñan en todo momento y están comprometidos con la organización.
- El talento humano es importante también en cuanto a la motivación, retención de talento, disminuyendo la rotación del personal cada cierto tiempo.
- La comunicación entre todos cada vez es mejor en todos los niveles de la organización.

Castillo, (2016) asevera que la importancia del talento humano radica en lo siguiente:

- Quienes laboran en la organización tienen mayor disposición y disponibilidad en la organización.
- Se reduce las brechas de competencias porque se conoce el talento de cada una de las personas.
- La eficiencia y eficacia es cada vez mayor en la organización.
- Mejorar la productividad de los trabajadores trabajando en equipo.
- Los objetivos se cumplen en los tiempos que son determinados y se fomenta a la cultura de cumplir con los tiempos estipulados para cada actividad.
- Los colaboradores están mucho más satisfechos con sus puestos de trabajo en el área en la que se desempeñan.
- La rotación del personal muchas veces ya no es necesario, porque se conoce cada día capacidad y habilidad que tiene cada uno.
- La comunicación en la organización es cada vez más asertiva en todas las áreas, manteniéndose comunicados unos a otros.

2.2.9. Dimensiones del talento humano en las organizaciones

Bizneo, (2018) considera que el talento humano en las organizaciones tiene las siguientes dimensiones:

- Actitud. El colaborador debe crecer dentro de la organización teniendo una actitud positiva, teniendo predisposición en que si tiene una actitud negativa cambiarla.

- Aptitud. Los colaboradores deben tener las facilidades para asumir retos, esto se dará si el trabajador tiene una formación en la que quiere avanzar, teniendo en cuenta que los perfiles de cada uno deben ser conocido por los que dirigen la empresa.
- Vocación. Las funciones que le son atractivas y que están acorde a las habilidades y capacidades que tienen para que su nivel productivo sea mayor.
- Motivación. Los niveles de motivación a los colaboradores es un factor elemental dentro de la organización, teniendo en cuenta el valor que cada uno tiene.
- Satisfacción laboral. los colaboradores deben sentirse valorados por la empresa, además de saber que tienen objetivos propios que cumplir ya sea profesional o personal.
- Técnicas de aprendizaje. En esta dimensión se debe tener en cuenta las estrategias de desarrollo de los talentos que se tiene, capacitarlos de manera adecuada y sobre todo en las áreas donde se desempeñan.

Peréz, (2018) considera que la dimensión del talento humano son las siguientes:

- Conocimientos. Recurso que se convierte en un potencial para la empresa, debe considerado y darle la importancia que sea conllevado a valorar, porque el nuevo conocimiento dentro de una organización es crucial, porque aporta creatividad, innovación y desarrollo, por ende, debe ser gestionado de mejor manera y no deben ser desperdiciados.
- Habilidades. Es una de las dimensiones que busca aumentar el crecimiento intelectual en los colaboradores, considerando que las habilidades intelectuales guardan relación directa con el desarrollo profesional, un colaborador con habilidades, es un ser que resuelve los problemas con una mentalidad constructiva.

- Motivación. Es una dimensión que conlleva a la persona a trabajar con mayor satisfacción, porque son personas que siempre motivan y están motivadas para crear e innovar en las diferentes actividades o funciones que se les encomiende.
- Actitud. En esta dimensión el autor considera que las personas o colaboradores en la organización muestran una actitud positiva o negativa, dependiendo de cómo es valorado en la empresa, además de si tiene una participación activa en los objetivos y planes que se desean cumplir en la organización.

2.2.10. Gestión de conocimiento y el talento humano en las organizaciones públicas

La gestión de conocimientos factor elemental dentro de las empresas privadas o públicas, pero no se debe dejar de lado al talento humano, ya que siempre deben de ir de la mano, en ese sentido, la delegación de autoridad y poder con responsabilidad, constituye una herramienta que sumada a las habilidades y destrezas del personal garantizan el talento, porque están en área que se pueden desempeñar de manera idónea, garantizando en cumplimiento de los objetivos, además de contar con personas altamente empoderadas que conocen a la organización y hacen del trabajo parte de ellos, dentro de ello los líderes deben de seleccionar personas realmente hábiles, talentosas, creativas, innovadoras y con dosis de sentimiento místico fuerte, sobre todo que tengan vocación de servicio, mostrando o reflejando una buena imagen al conciudadano, las gerencias deben de tener en cuenta que el talento humano es un elemento crucial para que el servidor público sea más productivo, porque se valora su trabajo, habilidades y se le reconoce por sus capacidades.

Por otro lado, cabe mencionar que las entidades públicas muchas veces desconocen el valor que se les debe poner a la gestión del conocimiento y al talento humano, porque son personas quienes hacen que la empresa sea exitosa o se desarrolle en el cumplimiento de la

visión que se tiene, así como tener colaboradores con habilidades de conducción para reconocer los peligros de la estructura burocrática que tiene el sistema y no quedarse estancados, sino tomar buenas decisiones que propicie un ambiente adecuado e independiente, tomando responsabilidad en situaciones que puedan resolverlo, de esa manera se tendrá personas comprometidas con el trabajo empoderadas y con nivel de competitividad, productividad alto en la entidad.

2.3. Bases filosóficas

a. Filosofía de la gestión del conocimiento

Pintado, (2018) asevera que la filosofía de la gestión de conocimiento es un conjunto de saberes de las personas de una organización, en la que la persona tiene amplio conocimiento de análisis, reflexión sobre un tema determinado, esta relacionada con la realidad en la se encuentra y la sabiduría de la persona, que se pregunta el porque de las cosas, por ende la filosofía de la gestión de conocimiento en las empresas es crucial para conocer el porque de hacer una cosa y el porque no hacerla si se tiene conocimiento de las personas que han ido adquiriendo durante su vida profesional o de manera empírica (p.359).

b. Filosofía del talento humano

Mora, (2017) señala que la filosofía del talento humano es percibido como una toma de decisiones relacionadas con el talento de ser, en la que las organizaciones deben tener en cuenta que el talento debe ser claro para que asuman y compensen los talentos de los colaboradores, teniendo líderes autónomos que tengan en claro que las personas son autónomas, y saber cómo administrar al talento humano, tener una opinión asertiva de consenso, trabajo en equipo, creando una filosofía de valorar al talento humano, porque

proporciona la base al éxito, sino se entiende a las diferentes personas que hay empresa, en cuenta a su actitud, conocimiento, talento, entonces se desconoce con quienes se trabaja e incluso no se sabe la filosofía del talento.

2.4. Definición de términos básicos

1. Gestión de conocimiento

Briceño, (2020) señala que “es ampliamente un conjunto de procesos que fortalecen a las personas para intercambiar conocimientos dentro de la empresa u organizaciones con el fin de mejorar el rendimiento”

2. Talento humano

Bejarano, (2017) considera que es un proceso al que conlleva a incorporar nuevos talentos siendo retenidos dentro de una empresa u organización, destacando su alto potencial que tienen en los puestos de trabajo desarrollando sus actividades de manera eficiente.

3. Obtención de conocimiento

Es la obtención de un nuevo aprendizaje capacidades, habilidades intelectuales para incrementar capacidades de planificación, organización, administración, elaboración de proyectos o temas relacionados a la especialización que la persona quiera incrementar su capacidad de trabajo en equipo.

4. Aplicación de conocimiento

Es poner en práctica todo lo aprendido en una capacitación, especialización, diplomado u otra carrera que estudia la persona para ser una persona que lo demuestra en el campo laboral de acuerdo a la actividad o función que le encomienden para cumplir objetivos.

5. Creación de conocimiento

Es un proceso en la que las personas son creativas e innovadoras en cuanto a la creación de un nuevo enfoque sobre la una teoría y ponerla en práctica, teniendo en cuenta que los enfoques que existen son deben servir de ejemplo para crear conocimientos que permita el crecimiento intelectual de la persona.

6. Habilidad

Peña, (2018) señala que es como saber trabajar en equipo, comunicarse de manera asertiva, tenga inteligencia emocional muy a parte de la inteligencia intelectual porque las habilidades de trabajo en equipo son fundamentales para trabajar por un objetivo en común, considerando que las actitudes y capacidades de la persona son fundamentales para trabajar en cumplimiento de la visión de la empresa u organización.

7. Actitudes

Pintado, (2016) considera que es una posición que asume la persona frente a los retos que se tiene en la empresa u organización frente a los cambios que se puedan presentar y los colaboradores deben tener en cuenta que las actitudes deben ser positiva para mantener un alto nivel de optimismo llevando a la organización de manera eficaz y a la vanguardia para cumplir los objetivos propuestos.

8. Capacidades

Son las competencias o habilidades que tiene el colaborador en una empresa u organización para cumplir con las funciones que se encomiendan, teniendo en cuenta que la persona debe ser una persona con altas capacidades de gestión en el caso de las entidades públicas o en una empresa de producto tener la capacidad de cumplir los procesos que se tiene tanto en la gestión como el cumplimiento de los resultados.

2.5. Formulación de la hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

La gestión de conocimientos se relaciona de manera directa con el talento humano del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021.

2.5.2. Hipótesis específica

- a. La obtención de conocimiento se relaciona directamente con las habilidades del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021.
- b. La aplicación de conocimiento se relaciona de manera directa con las actitudes del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021.
- c. La creación de conocimiento se relaciona directamente con las capacidades del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021.

2.6. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
V1 Gestión del Conocimiento	1.1.Obtención de conocimiento	1.1.1. Cualidades 1.1.2. Capacidades 1.1.3. Inteligencia emocional.

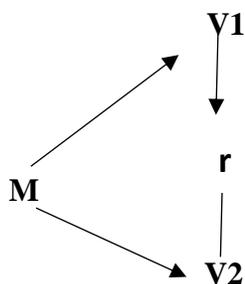
V2 Talento Humano	1.2. Aplicación de conocimiento	de	1.2.1. Creatividad 1.2.2. Nuevas formas de hacer las cosas 1.2.3. Aplicar conocimiento
	1.3. Creación de conocimiento	de	1.3.1. Innovación 1.3.2. Capacidad de construir 1.3.3. Competencias
	2.1 Habilidad		2.1.1. Intuición 2.1.2. Buena percepción 2.1.3. Capacidades de análisis
	2.2. Actitudes		2.2.1. Creer en sí mismo 2.2.2. Ver positivamente 2.2.3. Brinda solución 2.2.4. Ver oportunidades
	2.3. Capacidades		2.3.1. Generadora de ideas 2.3.2. Pensamiento productivo 2.3.3. Iniciativa

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Diseño metodológico

El diseño del presente estudio es un diseño, no experimental por lo que no se manipulará ni se someterá a prueba las variables de estudio porque se recolectan datos en uno solo momento.



Donde:

M = Representa la Muestra

V1 = Variable: Gestión del conocimiento

V2= Variable: Talento humano

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicado y de nivel correlacional de corte transversal, porque los datos se van a recolectar un determinado tiempo y espacio.

3.1.2. Enfoque

El enfoque del presente estudio es cualitativo porque se va a conocer las capacidades, cualidades, conocimientos, habilidades de la gestión del conocimiento y el talento humano.

3.2. Población y muestra de la investigación

3.2.1 Población

La investigación tiene una población pequeña que es de 15 colaboradores de la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo – Gobierno Regional de Lima, Año 2021.

3.2.2 Muestra

En esta investigación no se utilizó la fórmula de la muestra, por lo que la población es pequeña, por ende, es la misma de 15 colaboradores del ente público.

3.3. Técnicas de recolección de datos

3.3.1. Técnicas a emplear

En el presente estudio que está enfocado en una investigación correlacional no causal, se utilizará la técnica de la encuesta tipo Likert.

3.3.2. Descripción del instrumento

El instrumento que se utilizará en la presente investigación será el cuestionario de encuesta de tipo Likert, para que se recopilen los datos con mayor precisión de la muestra.

3.4. Técnicas para el procedimiento de la información

La técnica para el procesamiento de información de esta investigación se hará uso el software estadístico denominado SPSS 26 para analizar los datos y contrastar la hipótesis.

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU RELACIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR DE TURISMO – GOBIERNO REGIONAL DE LIMA, AÑO 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;">Problema General</p> <p>¿De qué manera la gestión de conocimientos se relaciona con el talento humano del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo general</p> <p>Conocer de qué manera la gestión de conocimientos se relaciona con el talento humano del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021.</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis general</p> <p>La gestión de conocimientos se relaciona de manera directa con el talento humano del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021.</p>	<p style="text-align: center;">Variable 1</p> <p style="text-align: center;">Gestión de conocimiento</p>	<p style="text-align: center;">Método:</p> <p>Enfoque. Explicativo no experimental</p>
<p style="text-align: center;">Problemas Específicos</p> <p>a. ¿En qué medida la obtención de conocimiento se relaciona con las habilidades del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021?</p> <p>b. ¿Cómo se relaciona la aplicación de conocimiento con las actitudes del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021?</p> <p>c. ¿De qué manera la creación de conocimiento se relaciona con las capacidades del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021?</p>	<p style="text-align: center;">Objetivos Específicos</p> <p>a. Determinar en qué medida la obtención de conocimiento se relaciona con las habilidades del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021.</p> <p>b. Analizar cómo se relaciona la aplicación de conocimiento con las actitudes del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021.</p> <p>c. Conocer de qué manera la creación de conocimiento se relaciona con las capacidades del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021.</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis específicas</p> <p>a. La obtención de conocimiento se relaciona directamente con las habilidades del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021.</p> <p>b. La aplicación de conocimiento se relaciona de manera directa con las actitudes del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021.</p> <p>c. La creación de conocimiento se relaciona directamente con las capacidades del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021.</p>	<p>1.1. Obtención de conocimiento</p> <p>1.2. Aplicación de conocimiento</p> <p>1.3. Creación de conocimiento</p> <p style="text-align: center;">Variable 2</p> <p style="text-align: center;">Talento humano</p> <p>2.1. Habilidades</p> <p>2.3. Actitudes</p> <p>2.4. Capacidades</p>	<p style="text-align: center;">Tipo de investigación</p> <p>Es de tipo aplicado de nivel correlacional transversal</p> <p style="text-align: center;">Población</p> <p>La población está constituida por 15 servidores públicos</p> <p style="text-align: center;">Muestra</p> <p>La muestra está conformada por la misma que la población por ser pequeña</p> <p style="text-align: center;">Técnicas de investigación</p> <p>Se empleará la técnica de la encuesta y el cuestionario será el instrumento.</p> <p style="text-align: center;">Instrumento de recopilación de datos</p> <p>En la investigación para procesar la información se utilizará el software SPSS 26.</p>

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

Tabla 1

Dimensión obtención de conocimiento variable gestión de conocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	26,7	26,7	26,7
A veces	4	26,7	26,7	53,3
Casi siempre	3	20,0	20,0	73,3
Siempre	4	26,7	26,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

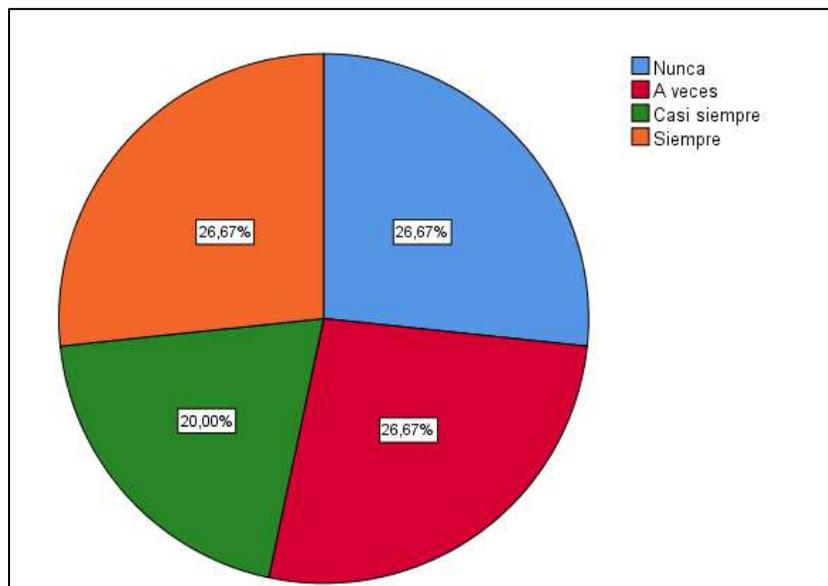


Figura 1: Dimensión obtención de conocimiento variable gestión de conocimiento

Se encuestó a 15 trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, año 2021, el 26,7 % (4) consideran que obtención de conocimiento nunca es crucial, el 26,7% (4) mencionan que a veces, el 20,0% (3) señala que casi siempre, el 26,7% (4) colaboradores mencionan siempre la obtención de conocimiento siempre se da en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo.

Tabla 2

Dimensión aplicación de conocimiento variable gestión de conocimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	20,0	20,0	20,0
	A veces	4	26,7	26,7	46,7
	Casi siempre	3	20,0	20,0	66,7
	Siempre	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

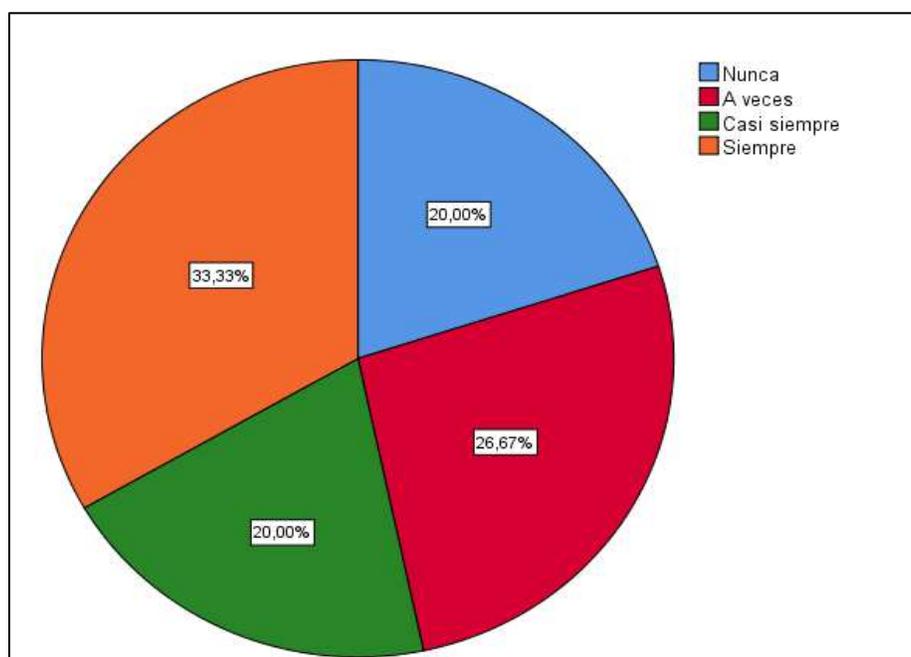


Figura 2: Dimensión aplicación de conocimiento variable gestión de conocimiento

Se encuestó a 15 personal administrativo de la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, año 2021, el 20,0 % (3) consideran nunca la aplicación de conocimiento se da en el área, el 26,7% (4) mencionan que a veces, el 20,0% (3) señala que casi siempre, el 33,3% (5) colaboradores mencionan siempre la aplicación de conocimiento se da en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo.

Tabla 3

Dimensión creación de conocimiento de la variable gestión de conocimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	13,3	13,3	13,3
	A veces	6	40,0	40,0	53,3
	Casi siempre	3	20,0	20,0	73,3
	Siempre	4	26,7	26,7	100,0
Total		15	100,0	100,0	

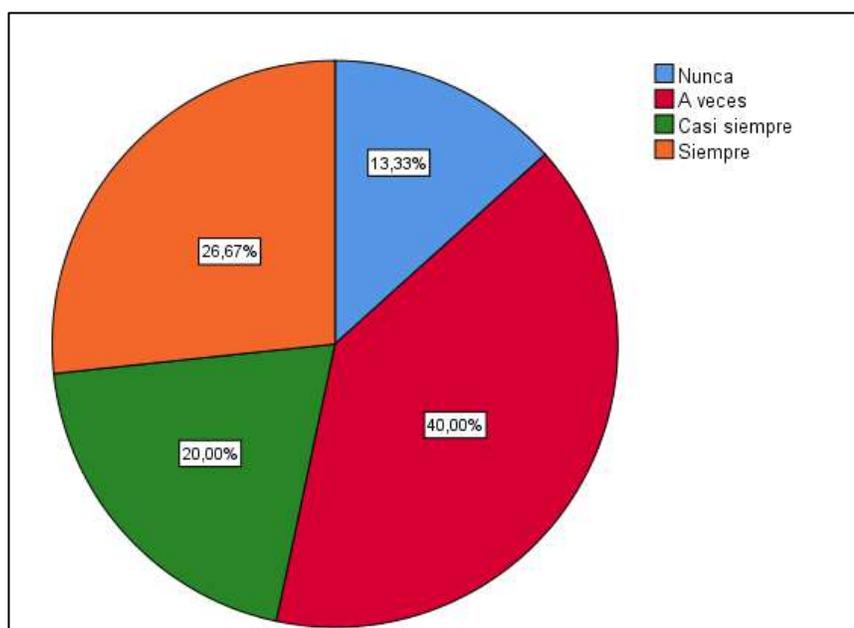


Figura 3. Dimensión creación de conocimiento de la variable gestión de conocimiento

Se encuestó a 15 personal administrativo de la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, año 2021, el 13,3 % (2) señalan que la creación de conocimiento nunca, el 40,0% (6) consideran que a veces, el 20,0% (3) menciona que casi siempre, y el 26,7% (4) de encuestados consideran que la creación de conocimiento siempre se da en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo.

Tabla 4

Variable gestión de conocimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	13,3	13,3	13,3
	A veces	6	40,0	40,0	53,3
	Casi siempre	3	20,0	20,0	73,3
	Siempre	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

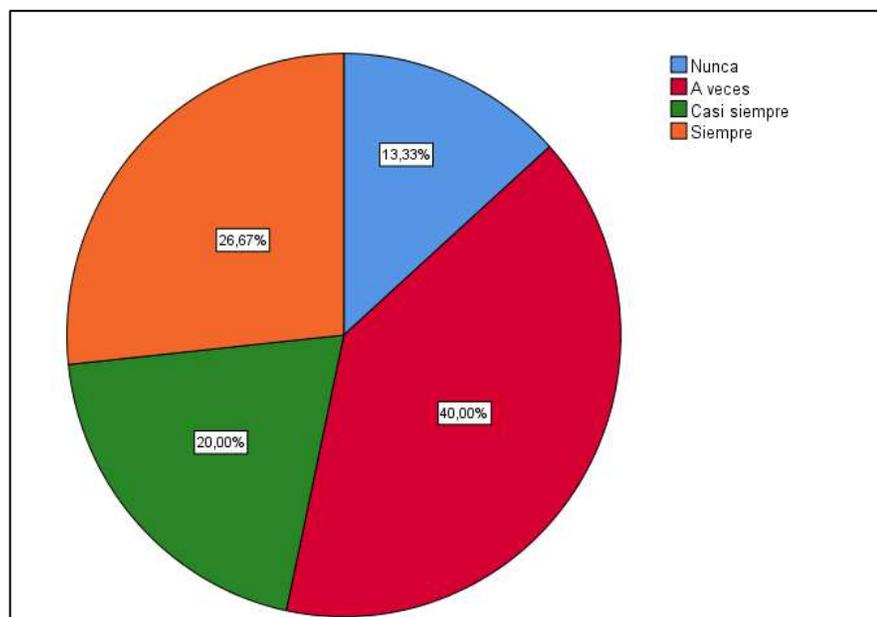


Figura 4: Variable gestión de conocimiento

Se encuestó a 15 personal administrativo de la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, año 2021, el 13,3 % (2) consideran que la gestión de conocimiento nunca es eficiente, el 40,0% (6) señala que a veces, el 20,0% (3) asevera que casi siempre, y el 26,7% (4) de colaboradores encuestados mencionan que gestión de conocimiento siempre es eficiente en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo.

Tabla 5

Dimensión habilidades de la variable talento humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	33,3	33,3	33,3
	A veces	4	26,7	26,7	60,0
	Casi siempre	4	26,7	26,7	86,7
	Siempre	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

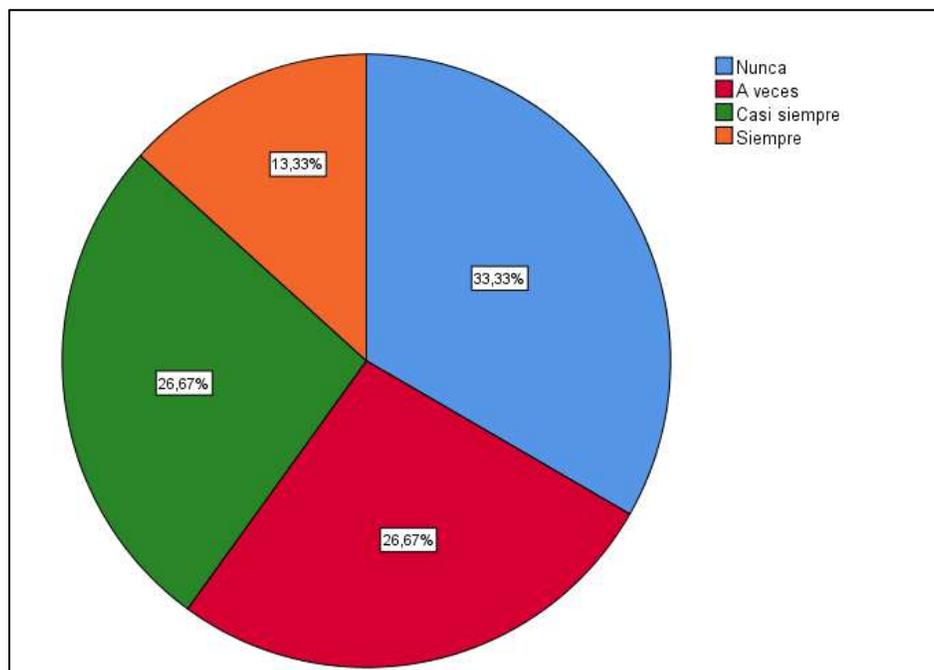


Figura 5: Dimensión habilidades de la variable talento humano

Se encuestó a 15 personal administrativo de la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, año 2021, el 33,3 % (5) consideran que nunca la habilidad es reconocida, el 26,7% (4) señala que a veces, el 26,7% (4) asevera que casi siempre, y el 13,3% (2) de colaboradores encuestados mencionan que sus habilidades siempre son reconocidas en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo.

Tabla 6
Dimensión actitudes de la variable talento humano

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	2	13,3	13,3	13,3
A veces	4	26,7	26,7	40,0
Casi siempre	3	20,0	20,0	60,0
Siempre	6	40,0	40,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

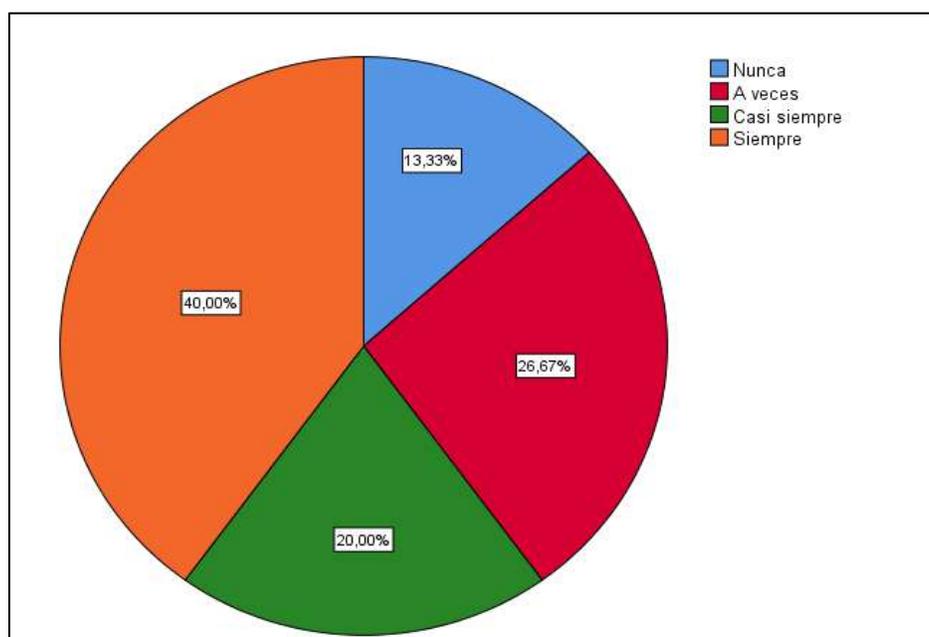


Figura 6: Dimensión actitudes de la variable talento humano

Se encuestó a 15 personal administrativo de la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, año 2021, el 13,3 % (5) consideran que la nunca las actitudes es positiva el 26,7% (4) señala que a veces, el 20,0% (4) asevera que casi siempre, y el 40,0% (2) de colaboradores encuestados mencionan que sus actitudes son siempre son positivas por la motivación que reciben en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo.

Tabla 7

Dimensión capacidades de la variable talento humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	13,3	13,3	13,3
	A veces	7	46,7	46,7	60,0
	Casi siempre	3	20,0	20,0	80,0
	Siempre	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

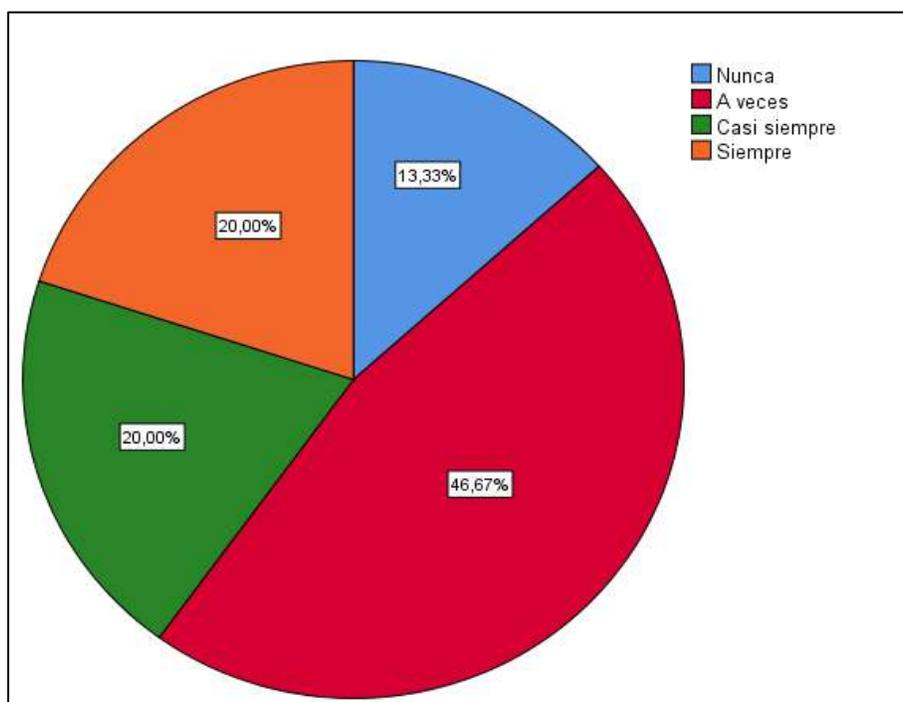


Figura 7: Dimensión capacidades de la variable talento humano

Se encuestó a 15 personal administrativo de la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, año 2021, el 13,3 % (2) señalan que las capacidades del talento humano nunca se gestionan, el 46,7% (7) consideran que a veces, el 20,0% (3) menciona que casi siempre, y el 20,0% (3) de encuestados consideran que las capacidades de talento humano siempre se gestionan en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo.

Tabla 8

Variable talento humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	33,3	33,3	33,3
	A veces	5	33,3	33,3	66,7
	Casi siempre	2	13,3	13,3	80,0
	Siempre	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

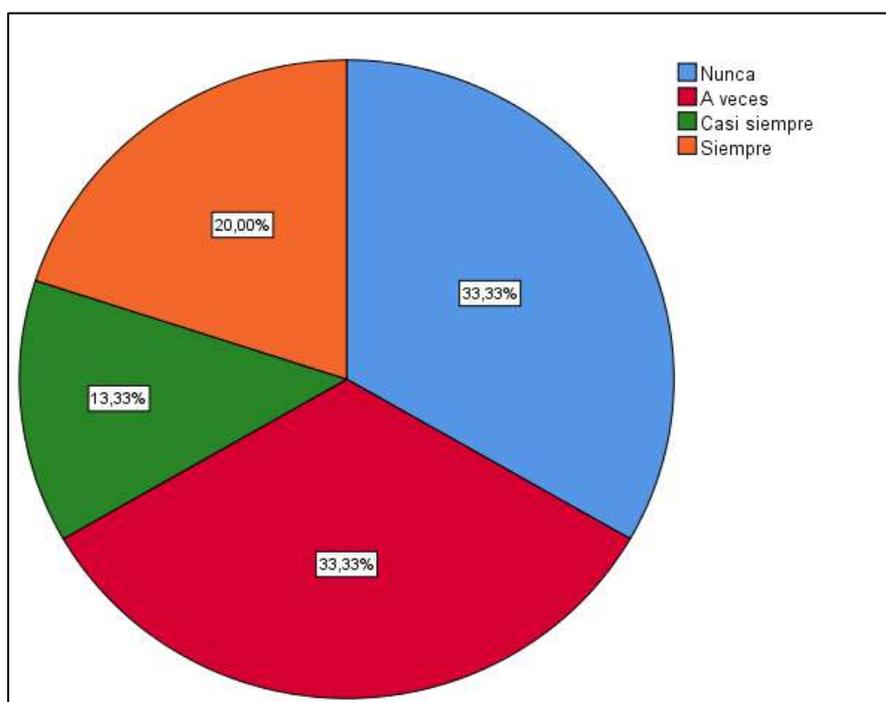


Figura 8: Variable talento humano

Se encuestó a 15 personal administrativo de la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, año 2021, el 33,3 % (5) señalan que el talento humano nunca es valorado, el 33,3% (5) consideran que a veces, el 13,3% (2) menciona que casi siempre, y el 20,0% (3) de encuestados consideran que el talento humano siempre es valorado en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

H₀: La gestión de conocimientos no se relaciona de manera directa con el talento humano del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021.

H₁: La gestión de conocimientos se relaciona de manera directa con el talento humano del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021.

Tabla 9

Correlación de la variable gestión de conocimiento y talento humano del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo

			GESTIÓN DE CONOCIMIENTO	TALENTO HUMANO
Rho de Spearman	GESTIÓN DE CONOCIMIENTO	Coeficiente de correlación	1,000	,933**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	TALENTO HUMANO	Coeficiente de correlación	,933**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

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

En la tabla 9 se puede observar que con un nivel de significancia 0,01 y con un valor de p igual a 0.000 menor a 0,5 se demuestra estadísticamente con un 0,933 que la gestión de conocimiento y talento humano del personal administrativo de la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo, Gobierno Regional de Lima, año 2021 tienen una relación

significativa rechazando la hipótesis nula, dando lugar a la hipótesis alterna de la presente investigación.

4.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₀: La obtención de conocimiento no se relaciona directamente con las habilidades del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021.

H₁: La obtención de conocimiento se relaciona directamente con las habilidades del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021.

Tabla 10

Correlación de la dimensión obtención de conocimiento y dimensión habilidad del personal administrativo.

			Dimensión obtención de conocimiento	Dimensión habilidad
Rho de Spearman	Dimensión obtención de conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,926**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Dimensión habilidad	Coeficiente de correlación	,926**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

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

En la tabla 10 se puede observar que con un nivel de significancia 0,01 y con un valor de p igual a 0.000 menor a 0,5 se demuestra estadísticamente con un 0,926 que la dimensión de obtención de conocimiento y dimensión habilidad del personal administrativo de la Dirección

Regional de Comercio Exterior de Turismo, Gobierno Regional de Lima, año 2021 tienen una relación significativa rechazando la hipótesis nula, dando lugar a la hipótesis alterna de la presente investigación.

Hipótesis específica 2

H₀: La aplicación de conocimiento no se relaciona de manera directa con las actitudes del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021.

H₁: La aplicación de conocimiento se relaciona de manera directa con las actitudes del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021.

Tabla 11

Correlación de la dimensión aplicación de conocimiento y actitudes del personal administrativo

			Dimensión aplicación de conocimiento	Dimensión actitudes
Rho de Spearman	Dimensión aplicación de conocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,953**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Dimensión actitudes	Coefficiente de correlación	,953**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

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

En la tabla 11 se puede observar que con un nivel de significancia 0,01 y con un valor de p igual a 0.000 menor a 0,5 se demuestra estadísticamente con un 0,953 que la dimensión de aplicación de conocimiento y dimensión actitudes del personal administrativo de la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo, Gobierno Regional de Lima, año 2021 tienen

una relación significativa rechazando la hipótesis nula, dando lugar a la hipótesis alterna de la presente investigación.

Hipótesis específica 3

H₀: La creación de conocimiento no se relaciona directamente con las capacidades del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021.

H₁: La creación de conocimiento no se relaciona directamente con las capacidades del personal administrativo en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, Año 2021.

Tabla 12

Correlación de la dimensión creación de conocimiento y capacidades del personal administrativo.

			Dimensión creación de conocimiento	Dimensión capacidades
Rho de Spearman	Dimensión creación de conocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,954**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Dimensión capacidades	Coefficiente de correlación	,954**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

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

En la tabla 12 se puede observar que con un nivel de significancia 0,01 y con un valor de p igual a 0.000 menor a 0,5 se demuestra estadísticamente con un 0,954 que la dimensión de creación de conocimiento y dimensión capacidades del personal administrativo de la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo, Gobierno Regional de Lima, año 2021

tienen una relación significativa rechazando la hipótesis nula, dando lugar a la hipótesis alterna de la presente investigación.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

Las organizaciones en los últimos años han puesto más énfasis en gestionar el conocimiento de los colaboradores para generar compromiso por parte de quienes trabajan dentro de ella, porque gracias a ellos todo lo que se planifica se cumple porque todos deben ir a una sola dirección con un clima laboral que sea el adecuado en la que deben desempeñar sus funciones, teniendo en cuenta que cada uno de ellos también son personas que tiene objetivos que cumplir, siendo conocido por los directivos, haciendo que los procesos que se tiene en la empresa sean más eficientes (Ontiveros, 2016), en ese sentido; Bonilla (2019), en su investigación realizada en un consultorio público señala que las capacidades y desempeño del persona depende siempre de la gestión de conocimiento porque si existen planes de incentivos que estén programadas no solo la motivación, sino capacitaciones, el talento humano será optimizado cumpliendo objetivos organizacionales en la que todos tienen información adecuada para tomar decisiones que beneficien a la organización e incluso asuman retos que se presenten incrementando la motivación del personal de ente público.

Por otro lado, Buitrago, (2017) en su investigación sobre el talento humano menciona que el 77,1% de colaboradores en la encuesta consideran que mientras haya una buena gestión de

conocimiento en la organización los niveles de productividad se incrementan en todas las áreas, porque ven a los colaboradores como parte de la empresa, no solo como un capital que se tiene que pagar para que hagan sus labores dejando fuera los criterios que tienen cada uno en cuanto a lo que se quiere lograr, en la que la inversión no solo es para los colaboradores, está direccionado para perfeccionar los procesos evitando errores que se presentan dentro de la cadena de producción y valor, en la que las mermas financieras pueden superar perjudicar no solo a rentabilidad, sino a la imagen de la organización.

Asimismo, Gómez (2017) señala que estadísticamente con una correlación de Rho Spearman de 0,86 estadísticamente positiva alto, queda demostrado que la gestión de talento humano en las empresas siempre es fundamental para que se cuente con un talento humano fuerte que este consiente que los objetivos organizacionales al ser cumplidos beneficia a todos quienes laboran en ellos, porque les hace más competitivos en las entidades públicas siempre se tiene en cuenta quienes cumplen con todo lo planificado, en ese contexto los directivos de la organización cuando crean una estructura que tenga un buen clima laboral, en la que prima el trabajo en equipo, en la que todos están direccionados a las áreas de acuerdo a sus capacidades y habilidades, además de estar capacitados constantemente para usar herramientas tecnológicas que está en auge permitiendo que difundir conocimientos con todos los colaboradores siempre se tendrá una organización con colaboradores altamente satisfechos con sus actividades y con la empresa, cabe mencionar que en la investigación realizada en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, se encontró que la gestión de conocimiento se encuentra relacionada directamente con el talento humano del personal administrativo, lo que no difiere de la investigación realizada por el autor mencionado líneas arriba, entonces mejorar los procesos, evitar pérdidas de horas

hombre y otros se hace frente con directivos que implanten un estilo de liderazgo en la organización haciendo una gestión de conocimiento adecuada para todos quienes son parte de la organización.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- a. Primero. Estadísticamente queda demostrado que con una correlación de Rho Spearman de 9,33 positiva alta la gestión de conocimiento y el talento humano del personal administrativo se relacionan de manera directa en la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo del Gobierno Regional de Lima, los directivos de la entidad pública no siempre hacen una buena gestión de conocimiento, desconociendo que el talento humano es fundamental para el cumplimiento de todos los objetivos organizacionales.

- b. Segundo. Queda demostrado estadísticamente con una correlación de Rho Spearman de 9,26 positiva alta que la obtención de conocimiento se relaciona de directamente con las habilidades del personal administrativo en Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, las capacitaciones incrementan las capacidades y habilidades del personal, lo que muchas veces no tienen en cuenta los directivos porque no existe programas de incentivos en la que se tiene programado capacitaciones.

- c. Tercero. Estadísticamente queda demostrado que con una correlación de Rho Spearman de 9,53 la aplicación de conocimiento se relaciona de manera directa con

las actitudes del personal administrativo de la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, los administrativos no siempre aplican sus conocimientos por el clima laboral hostil que muchas veces se presenta, en la que las actitudes de muchas veces es negativa generando el no cumplimiento de los objetivos en el tiempo determinado.

- d.** Cuarto. Queda demostrado estadísticamente que con una correlación de Rho Spearman de 9,54 la creación de conocimiento se relaciona directamente con las capacidades del personal administrativo de la Dirección Regional de Comercio Exterior de Turismo Gobierno Regional de Lima, la falta de existencia de una buena gestión de conocimiento no permite que el personal sea creativo e incluso incrementar sus capacidades para aplicarlo en sus actividades o funciones mejorando su productividad en sus labores.

6.2. Recomendaciones

- a.** Los directivos deben gestionar el conocimiento de manera eficiente, poniendo énfasis en cada talento del personal administrativo para incrementar su compromiso con el área de la institución pública.
- b.** Se debe hacer programas de incentivos que contengan capacitaciones para de acuerdo al área que trabajan los administrativos, mejorando sus capacidades y habilidades para beneficio de la organización.
- c.** Fomentar la participación de todo el personal en todos los planes que se hagan en el área permitirá conocer lo que se quiere lograr a largo plazo, mediano y corto plazo considerando que la información debe ser compartida con todos para su cumplimiento de los objetivos dentro de lo planificado.
- d.** Se debe implantar un estilo de liderazgo transformacional que ayude a transformar no solo al área u organización, sino a todo el personal que labora en ella de tal manera que todos sientan que son valorados no solo por su trabajo sino como personas.
- e.** Se debe fomentar el trabajo en equipo para lograr una mayor productividad, evitando que se genere un clima hostil, en la que las actitudes de todos deben ser positivas, compartiendo información y aplicando conocimientos, porque todo el personal administrativo tiene diferentes capacidades y habilidades que deben desarrollar con creatividad.

CAPÍTULO VII

REFERENCIAS

7.1. Fuentes bibliográficas

Bejarano, P. (2017). Talento humano y el conocimiento . Colombia: Ecoe Ediciones.

Bonilla, A. (2019). Talento humano y la competencia aplicado a politicas de organización de consultorios público Sinai, Cuenca, 2019. Cuenca- Ecuador: Universidad de Azuy .

Cueva, E. (2017). Gestion de conocimientos en las organizaciones - analisis critico . Espacios - IN, 12.

Digital , L. (2020). Gestión del conocimiento en las organizaciones. PMK digital learning, 28.

Gómez, D. (2016). Gestión de conocimiento y su importancia en las organizaciones . Readlyc.org, 11.

Leon, M. (2016). Procesos estrategicos de la gestion de conocimiento . Scielo.sld, 9.

Mendez, J. (2016). Importancia del talento humano en la . Bogota: Universidad Militar Nueva Granada .

Mora, Á. (2017). Liderazgo y talento humano. México: Mc- Millan .

Pintado, E. (2016). Comportamiento organizacional - generación y liderazgo conductivo. Lima - Perú: Biblioteca nacional del Perú.

Pintado, E. (2018). Gerencia y liderazgo conductivo del talento humano. Lima : Biblioteca Nacional del Perú.

Torres , K. (2016). Gestión de conocimiento en las organizaciones. Redalyc.org., 19.

7.2. Fuentes hemerográficas

Buitrago, C. (2017). Talento humano desde la atracción, retención y sostenimientos de las organizaciones: Los casos de Colombia y Chile, 2017. Colombia - Bogotá- tesis de maestría: Universidad de Bogotá.

Hurtado, P. (2018). Gestión del conocimiento y el desempeño laboral en trabajadores de la sede del Gobierno Regional Moquegua, 2017. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Gómez, S. (2017). Gestión del conocimiento y el talento humano en la UGEL Lima Metropolitana. Lima: Universidad Pacifico.

Ontiveros, M. (2016). Gestión del conocimiento y la mejora del proceso de marketing en el departamento de Ventas de Servigas, C. A. de Barquimeto- Estado de Lara. Caracas, tesis de maestría: Uniiversidad Católica Andrés Bello.

Vilchez, S. (2018). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús - Lima 2018. Lima : Universidad Norbert Wiener.

7.3. Fuentes electrónicas

Amado, L. (16 de enero de 2019). Liderazgo.com. Recuperado el 15 de febrero de 2020, de Talento humano: <https://www.inspirulina.com/talento-humano-en-una-organización.html>

Bermúdez, J. (26 de febrero de 2017). Gestipolis. Recuperado el 15 de agosto de 2020, de Gestión de conocimiento: <https://www.gestipolis.com/gestion-del-conocimiento-en-las-organizaciones-sus-ventajas/>

Bizneo . (19 de abril de 2018). Biznedo.com. Recuperado el 14 de agosto de 2020, de Talento humano en las organizaciones: <https://www.bizneo.com/blog/desarrollo-de-talento/>

Briceño , B. (20 de febrero de 2020). Bid mejorando vidas. Recuperado el 16 de agosto de 2020, de Conocimiento abierto.

Bustamante , Y. (16 de noviembre de 2017). Biblioteca virtual Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado el 21 de abril de 2020, de Gestion del conocimiento en las orgnizaciones: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v06_n11/gestion.htm

Castillo, F. (04 de noviembre de 2016). Pontificia Universidad Catolica del Perú. Recuperado el 16 de agosto de 2020, de Importancia del talento humano: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2010/11/04/importancia-de-la-gestion-del-talento-humano/>

Cedec- Consultoria lider en gestión de empresas. (19 de febrero de 2018). Recuperado el 15 de agosto de 2020, de Gestión del conocimiento: <https://cedec-group.com/es/blog/la-importancia-la-gestion-del-conocimiento-la-empresa>

Colmenares, M. (27 de julio de 2018). Florida Global University. Recuperado el 19 de agosto de 2020, de Importancia del talento humano en las empresas: <https://floridaglobal.university/importancia-del-talento-humano-en-las-empresas/?lang=es>

Giraldo, Á. (14 de abril de 2017). Educacion.com. Recuperado el 16 de agosto de 2020, de Talento humano en las empresas: <https://peti.com.co/el-talento-humano-en-la-organizacion/>

Granada, F. (16 de junio de 2018). Softy consultoria. Recuperado el 15 de marzo de 2020, de Gestión de conocimientos: <http://www.millansoft.es/gestion-del-conocimiento/beneficios.html>

Peña , F. (16 de agosto de 2018). Universidad a Distancia Madrid. Recuperado el 15 de enero de 2020, de Habilidades empresariales: <https://www.udima.es/es/habilidades-empresariales.html>

Peréz, J. (18 de septiembre de 2018). Blog de administración. Recuperado el 26 de agosto de 2020, de Talento Humano: <http://thgestionth.blogspot.com/2015/10/dimensiones-de-la-gestion-del-talento.html>

Perez, O. (26 de enero de 2019). Blog Peoplenext. Recuperado el 15 de marzo de 2020, de Talento humano: <https://blog.peoplenext.com.mx/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia>

Quiroa, M. (05 de marzo de 2018). Econmipedia- haciendo la economia facil. Recuperado el 15 de agosto de 2020, de Gestión del conocimiento: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-del-conocimiento.html>

Ramirez, A. (19 de julio de 2017). Gesstipolis. Recuperado el 16 de agosto de 2020, de gestión del conocimiento: <https://www.gestiopolis.com/gestion-del-conocimiento-concepto-explicacion/>

Velásquez, P. (19 de enero de 2020). Evaluando ERP.com. Recuperado el 16 de agosto de 2020, de Gestión del conocimiento: <https://www.evaluandoerp.com/concepto-gestion-del-conocimiento/>

ANEXO

**INSTRUMENTO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y EL
TALENTO HUMANO DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR DE
TURISMO GOBIERNO REGIONAL DE LIMA**

Estimado señor (a): Les invito a responder las preguntas referentes a la gestión de conocimiento y el talento humano de la entidad mencionado.

I. Datos del encuestado

1. ¿Cuál es su edad?
2. ¿Cuál es su género?
 - a. Masculino
 - b. Femenino

II. Instrucciones

Lee atentamente y responde las preguntas del recuadro marcando con una (X) la respuesta más adecuada para usted.

Descripción	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valor	(1)	(2)	(3)	(4)

**INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE: GESTIÓN DEL
CONOCIMIENTO**

Liderazgo transformacional		Calificación			
Ítem	Dimensión obtención de conocimiento	1	2	3	4
1	Con qué frecuencia considera que la cualidad es fundamental en la obtención de conocimientos.				
2	Los colaboradores son motivados por los líderes en cuanto a las capacidades para obtener conocimientos				
3	En la obtención de conocimientos se tiene en cuenta la inteligencia emocional de los colaboradores.				
Ítem	Dimensión aplicación de conocimiento	1	2	3	4
4	Considera Usted que la creatividad es un elemento fundamental para aplicar los conocimientos.				
5	Con qué frecuencia se fomenta nuevas formas de hacer las cosas en la entidad pública.				
6	Le permiten en la entidad pública aplicar sus conocimientos cuando es necesario.				
Ítem	Dimensión creación de conocimiento	1	2	3	4
7	Considera usted que en la creación de conocimiento la innovación es fundamental en la entidad pública.				
8	Con qué frecuencia muestra capacidad de construir nuevos conocimientos en las actividades que desempeña.				
9	Las competencias en cuanto a la creación de conocimiento se tienen en cuenta en las funciones que realizan y es reconocido por los líderes de la entidad.				

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE: TALENTO HUMANO

Desempeño laboral		Calificación			
Ítem	Dimensión habilidades	1	2	3	4
1	Usted como colaborador tiene intuición para solucionar cualquier eventualidad que se presente.				
2	Considera usted que la buena percepción es crucial para ser más productivo en la entidad.				
3	Con qué frecuencia usted demuestra su capacidad de análisis en su desempeño en la organización.				
Ítem	Dimensión actitudes	1	2	3	4
4	Al momento de resolver un problema, cree en sí mismo para resolverlo o muestra una actitud negativa.				
5	Con qué frecuencia ve de manera positiva las actitudes de los líderes y colegas en el ambiente laboral.				
6	Con qué frecuencia ve oportunidades cuando los demás ven amenazas, mostrando mala actitud.				
Ítem	Dimensión capacidades	1	2	3	4
7	Los líderes involucran a todos para generar ideas y mostrar las capacidades que tiene cada colaborador.				
8	Considera usted que tiene la capacidad de pensamiento productivo en su ambiente de trabajo.				
9	Usted como colaborador muestra iniciativa para crear e innovar de acuerdo a sus capacidades.				