

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Gestión del conocimiento y actitudes laborales del servidor
público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo -
Pasco, 2020**

**Para optar el título profesional de:
Licenciada en Administración**

Autores:

Bach. Sanny Vanessa ARTICA RICRA

Bach. Milena Lizbeth CARO CALERO

Asesor:

Dr. Iván Bruno POMALAZA BUENDIA

Cerro de Pasco - Perú - 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Gestión del conocimiento y actitudes laborales del servidor
público de la Dirección Regional de Comercio exterior y Turismo -
Pasco, 2020**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado

Dra. Yolanda Virginia LLANOS ROMERO

PRESIDENTE

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA

MIEMBRO

Mg. Jannet Karim FUSTER GOMEZ

MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme salud, fuerza y deseos de superación para culminar el presente.

A mis padres, Willy y Digna, quienes con su amor paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más. Gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo, valentía y no temer las adversidades ni rendirme ante nada y siempre perseverar, a través de sus sabios consejos supieron guiarme constantemente.

Sanny Vanessa

A Dios, por haberme dado la vida, y permitirme haber llegado a este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres Ángel y Elsa, personas ejemplares quienes han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, y no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos y salir adelante en los momentos más difíciles.

Milena Lizbeth

AGRADECIMIENTO

Brindo mi eterna gratitud a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Formación Profesional de Administración por soportarme y cobijarme durante 10 semestres de formación profesional.

A los respetados profesores, por darme sus conocimientos que me servirán en mi labor profesional.

Al Lic. en Administración Irmer Herminio PALACIOS PANEZ excelente profesional de gran trayectoria de la UNDAC, por su asesoramiento efectivo y darme sus experiencias y conocimientos vertidos para la culminación del presente trabajo de investigación.

A los trabajadores y funcionarios de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Pasco, 2020, por sus conocimientos y experiencias actualizadas y oportunas.

A nuestros familiares, por su apoyo moral para no desmayar en ningún momento y que de una u otra manera colaboraron para el término de la presente investigación.

Las Autoras

RESUMEN

El objetivo principal de nuestra investigación fue: “Determinar de qué manera la Gestión del Conocimiento influye en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020”. La investigación fue de tipo descriptivo – correlacional, los métodos utilizados fueron el inductivo, deductivo, correlacional, el diseño fue correlacional, el cual nos admitió estudiar las principales teorías de nuestras variables: Gestión del Conocimiento y Actitudes Laborales, con sus respectivas dimensiones.

Los datos fueron recolectados, mediante la técnica de la encuesta, a través de dos instrumentos (cuestionarios, uno por cada variable), los cuales fueron analizados por el programa SPSS V 26.0 (Statistical Package of Social Science). La muestra estuvo conformada por 17 trabajadores.

La prueba de hipótesis se realizó con el coeficiente de correlación Rho de Spearman. De los resultados obtenidos ($\rho = 0,947$ $p = 0.000 < 0.05$). Se desprende que, la Gestión del Conocimiento influye significativamente en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020.

En conclusión, a mayor nivel de gestión del conocimiento mayores serán las actitudes laborales de los trabajadores.

Palabras clave: Gestión del Conocimiento, Actitudes Laborales, servidor público.

ABSTRACT

The main objective of our research was: “To determine how Knowledge Management influences the Labor Attitudes of the Public Servant of the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism - Pasco, 2020”. The research was descriptive - correlational, the methods used they were inductive, deductive, correlational, the design was correlational, which allowed us to study the main theories of our variables: Knowledge Management and Work Attitudes, with their respective dimensions.

The data were collected, using the survey technique, through two instruments (questionnaires, one for each variable), which were analyzed by the SPSS V 26.0 program (Statistical Package of Social Science). The sample consisted of 17 workers.

The hypothesis test was performed with Spearman's Rho correlation coefficient. From the results obtained ($\rho = 0.947$ $p = 0.000 < 0.05$). It follows that Knowledge Management significantly influences the Labor Attitudes of the Public Servant of the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism - Pasco, 2020.

In conclusion, the higher the level of knowledge management, the higher the work attitudes of the workers.

Keywords: Knowledge Management, Work Attitudes, public servant.

INTRODUCCIÓN

Según la Secretaría de Gestión Pública – PCM (2013) En la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, nos menciona que: “La gestión del conocimiento implica la transferencia del conocimiento y el desarrollo de competencias necesarias al interior de las instituciones para compartirlo y utilizarlo entre sus miembros, así como para valorarlo y asimilarlo”. En el Estado no está definido de manera institucionalizada un sistema de gestión de la información y el conocimiento, ni mucho menos existe un sistema de recojo y transferencia de buenas prácticas; por lo que las enseñanzas asimiladas de la propia experiencia no se reconocen, por lo que se redundan en las mismas faltas y se indagan soluciones a problemas que ya fueron determinados, creando pérdidas de tiempo, ineficiencias, asimismo de que las principales prácticas no se emplean, ni se comunican.

Según Hogg y Vaughan (2008) Las Actitudes son, “la organización de creencias, opiniones, sentimientos y tendencias conductuales, relativamente duraderas hacia objetos, grupos, eventos o símbolos socialmente significativos, sentimiento o evaluación general –positivo o negativo- acerca de una persona, objeto o cuestión”.

Desde estos puntos de vista es importante mencionar que los servidores públicos, además fundan su actuar en normas, leyes y lineamientos previamente determinados, los mismos que influyen de alguna manera en la gestión del conocimiento y las actitudes laborales de los trabajadores, pero esto no quiere decir que el colaborador se esfuerce por manifestar actitudes positivas y éticas al momento de proporcionar sus servicios. Lo cual conlleva al acatamiento de los objetivos y metas establecidas previamente por las diferentes instituciones públicas.

En este contexto es que presentamos la presente tesis titulada: Gestión del Conocimiento y Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020. La misma que cumple por lo dispuesto en

el reglamento de grados y títulos de nuestra universidad, y está organizado de la manera siguiente:

El capítulo I: se pormenoriza la identificación y el planteamiento del problema, la delimitación de la investigación, así como el objetivo general y la formulación de los objetivos específicos. La justificación del problema y las limitaciones del estudio.

En el capítulo II: se alcanzan los antecedentes de estudio que respaldan nuestro marco teórico; así como las diferentes bases teóricas encuadradas en las diferentes teorías científicas, se especifica la definición de los términos utilizados, se plantea la hipótesis y se operacionalizan las variables.

En el capítulo III: exponemos la metodología y técnicas de investigación (el tipo, nivel, métodos y diseño); así como la población y nuestra muestra, por otro lado, se refieren técnicas e instrumentos de recolección de datos, el tratamiento estadístico, la selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación y las consideraciones éticas a tener en cuenta durante nuestro estudio.

En el capítulo IV: está enfocado al análisis y la discusión de los respectivos resultados obtenidos, los mismos que dan respuesta a nuestros objetivos planteados. Del mismo modo se presentan las respectivas pruebas de hipótesis, así como se realiza la concerniente discusión de resultados.

Finalmente se presenta las pertinentes conclusiones y recomendaciones de nuestra investigación, que esperamos sean asimiladas por quienes dirigen la DIRCETUR - Pasco.

Las Autoras

INDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
INDICE	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y Determinación del Problema.....	1
1.2. Delimitación de la Investigación	3
1.3. Formulación del Problema	4
1.3.1. <i>Problema General</i>	4
1.3.2. <i>Problemas Específicos</i>	4
1.4. Formulación de objetivos	5
1.4.1. <i>Objetivo General</i>	5
1.4.2. <i>Objetivos Específicos</i>	5
1.5. Justificación de la investigación	5
1.6. Limitaciones de la investigación.....	6

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio.....	7
2.1.1. <i>Antecedentes internacionales</i>	7
2.1.2. <i>Antecedentes nacionales</i>	9
2.1.3. <i>Antecedentes locales</i>	11
2.2. Bases teóricas – científicas.....	12
2.3. Definición de términos básicos.....	21
2.4. Formulación de hipótesis	25
2.4.1. <i>Hipótesis general</i>	25
2.4.2. <i>Hipótesis específicas</i>	26
2.5. Identificación de variables.....	26

2.6. Definición operacional de variables e indicadores	27
--	----

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación	28
3.2. Nivel de investigación	29
3.3. Métodos de investigación.....	29
3.4. Diseño de investigación	30
3.5. Población y muestra.....	30
3.5.1. Población.....	30
3.5.2. Muestra.	31
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.6.1. <i>Técnicas de recolección de datos</i>	31
3.6.2. <i>Instrumentos de recolección de datos</i>	31
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	32
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	32
3.9. Tratamiento Estadístico	32
3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica.....	32

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.	34
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	35
4.2.1. Resultados para la Variable Gestión del Conocimiento.....	35
4.2.2. Resultados para la Variable Actitudes Laborales	45
4.3. Prueba de Hipótesis.....	55
4.3.1. Prueba de Hipótesis General	55
4.3.2. Prueba de Hipótesis Específicas:.....	57
4.4. Discusión de resultados	60

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

Anexo A: Instrumentos de investigación

Anexo B: Procedimiento de validez y confiabilidad

Anexo C: Matriz de consistencia

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Niveles de Gestión del Conocimiento de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	35
Tabla 2 Niveles de cultura interna de los servidores públicos de la Dirección Regional Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR – Pasco, 2020	36
Tabla 3 Niveles de Conocimiento Organizativo de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	37
Tabla 4 Niveles de Mejoramiento Continuo de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	38
Tabla 5 Niveles de Cultura Externa de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	39
Tabla 6 Niveles de Gestión de Información de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	40
Tabla 7 Niveles de Interrelaciones organizativas de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	41
Tabla 8 Niveles de Aprendizaje Intelectual de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	42
Tabla 9 Niveles de Aprendizaje Emocional de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	43
Tabla 10 Niveles de Autoaprendizaje de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	44
Tabla 11 Niveles de Actitudes Laborales de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	45
Tabla 12 Niveles de Inteligencia Emocional de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	46
Tabla 13 Niveles de Sentimientos de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	47

Tabla 14 Niveles de Capacidad Inductiva de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	48
Tabla 15 Niveles de Pensamiento Conceptual de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	49
Tabla 16 Niveles de Dominio Cognitivo de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	50
Tabla 17 Niveles de Visión Estratégica de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	51
Tabla 18 Niveles de Liderazgo de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	52
Tabla 19 Niveles de Comunicación Eficaz de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	53
Tabla 20 Niveles de Construcción de Relaciones de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	54
Tabla 21 Interpretación de los valores del coeficiente de correlación de rho de Spearman.....	55
Tabla 22 Correlación de Rho de Spearman Hipótesis General.....	56
Tabla 23 Correlación de Rho de Spearman Hipótesis Especifica 1.....	57
Tabla 24 Correlación de Rho de Spearman Hipótesis Especifica 2.....	58
Tabla 25 Correlación de Rho de Spearman Hipótesis Especifica 3.....	59

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 Diseño de la investigación	30
Gráfico 2 Niveles de Gestión del Conocimiento de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	35
Gráfico 3 Niveles de cultura interna de los servidores públicos de la Dirección Regional Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR – Pasco, 2020	36
Gráfico 4 Niveles de Conocimiento Organizativo de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	37
Gráfico 5 Niveles de Mejoramiento Continuo de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	38
Gráfico 6 Niveles de Cultura Externa de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	39
Gráfico 7 Niveles de Gestión de Información de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	40
Gráfico 8 Niveles de Interrelaciones organizativas de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	41
Gráfico 9 Niveles de Aprendizaje Intelectual de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	42
Gráfico 10 Niveles de Aprendizaje Emocional de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	43
Gráfico 11 Niveles de Autoaprendizaje de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	44
Gráfico 12 Niveles de Actitudes Laborales de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	45
Gráfico 13 Niveles de Inteligencia Emocional de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	46
Gráfico 14 Niveles de Sentimientos de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	47

Gráfico 15 Niveles de Capacidad Inductiva de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	48
Gráfico 16 Niveles de Pensamiento Conceptual de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	49
Gráfico 17 Niveles de Dominio Cognitivo de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	50
Gráfico 18 Niveles de Visión Estratégica de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	51
Gráfico 19 Niveles de Liderazgo de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	52
Gráfico 20 Niveles de Comunicación Eficaz de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	53
Gráfico 21 Niveles de Construcción de Relaciones de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020.....	54

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y Determinación del Problema

Hoy en día donde el cambio es la constante que más se repite en todos los campos, como los tecnológicos, sociales, económicos, etc. Las organizaciones no pueden ser ajenas a esta realidad y uno de los pilares fundamentales es la gestión del conocimiento, el mismo que sirve para poder mejorar las actitudes laborales de sus trabajadores.

El conocimiento es el recurso estratégico y la principal ventaja competitiva. “Sin embargo, actualmente la información pura y simple ha dejado de marcar la diferencia. Para que una organización asegure su posición en el futuro debe aprender a transformar la información en conocimiento y a utilizarlo”. (Chiavenato, 2009, p. 97)

Hasta no hace demasiado tiempo se ha entendido que la gestión de la cosa pública era diferente a la de la empresa privada y que, por tanto, las teorías y técnicas que se aplicaban en esta nada tenían que ver con aquélla. Sin embargo, de un tiempo a esta parte, empiezan a verse señales que apuntan al lado contrario. Al parecer, en la gestión pública, también hay consumidores de servicios (en este mercado se les llama ciudadanos), y también existe la competencia: ciudades, regiones o naciones que compiten por ofrecer mejores

servicios a sus consumidores-ciudadanos, o que compiten para conseguir más localizaciones de empresas en su territorio, o para atraer más eventos, o más turistas, sean estos de ocio o de negocios... (Arostegui, 2004, pág. 123)

Como menciona Chiavenato (2009) Los conocimientos que las personas aportan hacen la diferencia para el éxito de la organización. Cuanto menor es la cantidad de conocimiento agregado, como ocurre con los obreros que sólo trabajan con sus músculos, más mecánico será el diseño organizacional. Mientras mayor sea la aportación de ideas, como ocurre con los genios que trabajan en organizaciones basadas en el conocimiento, como Microsoft, más orgánico será el diseño resultante. Lo más importante es el trabajo cerebral, la inteligencia al servicio de la tarea, la existencia de conocimientos útiles para la organización. (p. 176)

Dentro de nuestras entidades públicas la Gestión del Conocimiento es considerado como uno de los pilares de la Modernización de la Gestión Pública¹, de allí su importancia para considerarlo como tema fundamental de la presente tesis. Al igual que las actitudes laborales que demuestran los servidores públicos al momento de realizar su trabajo, la misma que es clave para lograr los objetivos institucionales.

La gran mayoría de autores coinciden en que la expresión satisfacción laboral, “se describe como la actitud frecuente de un trabajador hacia su puesto laboral”. Un colaborador con un alto nivel de satisfacción en el puesto donde labora, tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su lugar de trabajo tiene como consecuencia actitudes negativas hacia él.

¹ Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública D.S. N° 004-2013-PCM

Cuando se habla de actitudes de los colaboradores, lo más frecuente es que se describe a la satisfacción en el puesto. De hecho, los dos términos se manejan de manera intercambiable. A causa de la gran importancia que los diversos investigadores del Comportamiento Organizacional le han dado a la satisfacción en el puesto, o a la satisfacción laboral.

El principal objetivo de esta tesis es Determinar de qué manera la Gestión del Conocimiento influye en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020.

1.2. Delimitación de la Investigación

a) Delimitación Temporal

El espacio de análisis temporal, de la presente investigación alcanzará de enero a diciembre del año 2020.

b) Delimitación Espacial

El lugar donde se desarrolla la presente investigación, son las instalaciones de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR – Pasco) ubicado en el Edificio Estatal N°3 San Juan Pampa, del Distrito de Yanacancha, provincia de Pasco, Región Pasco.

c) Delimitación Social

Para nuestra investigación primordialmente la constituyen los servidores públicos (funcionarios y trabajadores) de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de la Región Pasco.

d) Delimitación conceptual

Son las siguientes definiciones:

Gestión del conocimiento:

“Es una disciplina emergente que tiene como objetivo generar, compartir y utilizar el conocimiento tácito (know-how) y explícito (formal) existente en un determinado colectivo u organización, para dar respuestas a

las necesidades de los individuos y de las comunidades en su desarrollo”.
(Secretaría de Gestión Pública - PCM, 2013)

Para efectos de nuestra investigación: Es La creación, utilización y el compartir de conocimientos en todos sus niveles y formas, para el beneficio de la entidad.

Actitud Laboral:

Según Newstrom, (2011) Las actitudes son “sentimientos y creencias que determinan, en gran parte, la forma en que los empleados perciben su entorno, se comprometen con objetivos establecidos y se conducen”.

Para efectos de nuestra investigación: Es la opinión general de una persona hacia algún compromiso laboral, que implica la predisposición a verlo de forma positiva, negativa o ambivalente.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿De qué manera la Gestión del Conocimiento influye en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020?

1.3.2. Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera la Gestión Interna del Conocimiento influye en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020?
- b) ¿De qué manera la Gestión Externa del Conocimiento influye en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020?
- c) ¿De qué manera la Gestión Individual del Conocimiento influye en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar de qué manera la Gestión del Conocimiento influye en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar de qué manera la Gestión Interna del Conocimiento influye en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020.
- b) Determinar de qué manera la Gestión Externa del Conocimiento influye en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020.
- c) Determinar de qué manera la Gestión Individual del Conocimiento influye en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020.

1.5. Justificación de la investigación

a) Justificación Teórica

Nuestra investigación se justifica teóricamente por el beneficio que puede generar como instrumento de la medición de la gestión del conocimiento y las actitudes laborales de los servidores públicos en los diferentes niveles del gobierno (Ministerios, gobiernos regionales, gobiernos locales y diferentes entidades públicas), ya que para la realización del mismo se han consultados diversas teorías de diferentes autores muchos de ellos aplicados a empresas y organizaciones privadas, por lo que con esta investigación pretendemos su uso dentro de la gestión pública.

b) *Justificación Metodológica*

Nuestra investigación ha validado un instrumento (cuestionario) uno por cada variable: Gestión del Conocimiento y Actitudes Laborales que podrá ser empleado por otras investigaciones posteriores,

c) *Justificación Práctica*

La presente tesis tiene implicaciones trascendentales para una amplia variedad de dificultades prácticas que se encuentran dentro de las labores que desarrollan los trabajadores, como por ejemplo desarrollar sus actitudes laborales frente a problemas que se presentan en su labor diaria, como pueden asumir mejor la gestión del conocimiento y como nutrirse mejor para mejorar sus aptitudes y habilidades personales.

d) *Justificación Social*

Nuestra investigación tiene relevancia social, porque con los resultados de la investigación se beneficiarán los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, ya que les permite conocer su comportamiento frente a nuestras variables, dimensiones e indicadores estudiadas.

1.6. Limitaciones de la investigación

Debido a la actual coyuntura por la que atravesamos producto de la pandemia por el COVID 19, que afronta el mundo, han surgido algunas limitaciones prácticas, como por ejemplo el contacto presencial con los trabajadores ya que muchos vienen desarrollando sus labores de forma remota, del mismo modo el acceso a algunos documentos de gestión, para que nos puedan proporcionar, para una revisión exhaustiva de las mismas.

Otro aspecto importante, es el económico ya que para poder financiar la presente investigación los costos que se generan, serán financiados por nosotros los investigadores, lo cual es un esfuerzo enorme y limita un tanto los diversos procesos de la investigación.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Restrepo (2019) En la tesis que titulo: “La gestión del conocimiento y su influencia en las capacidades dinámicas: Contrastación empírica en Empresas Colombianas Intensivas en uso de conocimiento, de la Universidad Nacional de Colombia”, tuvo como objetivo general: “Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y las capacidades dinámicas en Empresas Colombianas-Intensivas en uso de información y conocimiento” (p. 22). Fue un estudio de tipo descriptivo, correlacional y explicativo. Se trabajo con una muestra de 93 empresas.

En las conclusiones se manifiesta que, a partir del desarrollo del objetivo de investigación planteado sobre la relación entre la gestión del conocimiento y las capacidades dinámicas en Empresas Colombianas-Intensivas en uso de conocimiento se concluye en esta tesis que el aporte investigativo al estudio de dicha relación, surge de la escasa investigación generada en países en vía de desarrollo lo cual constituye un vacío del conocimiento y presenta un importante campo de estudio aún inexplorado en el sector empresarial de la región, específicamente en Colombia. (p. 55)

Esta investigación nos permitió afianzar nuestro marco teórico de la variable gestión del conocimiento.

Gamboa (2017) en la tesis titulada: “Modelo de gestión del conocimiento para una empresa manufacturera productora de gelatina”, para la obtención del título de Magister en Administración de Empresas mención Planeación por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Ambato, Ecuador. La investigación tuvo como objetivo general “Desarrollar un modelo de gestión del conocimiento en la empresa manufacturera productora de gelatina PRODEGEL S.A., para la optimización de la administración de su capital intangible” (p. 5). Es una tesis descriptiva con enfoque mixta. La técnica fue la encuesta.

En su conclusión principal manifiesta que, el desarrollo de un modelo de gestión del conocimiento, conforme se consignó en el objetivo general del presente proyecto, apoya la adecuada administración del capital intelectual de la empresa, y permite motivar al personal respecto a la importancia de su saber y experiencia, como un valioso patrimonio institucional que debe ser recabado, preservado y transmitido de manera apropiada, permitiendo su optimización. (p. 105)

Puerto (2015) En la tesis titulada: “Gestión del conocimiento en los Municipios Colombianos. Estudios de caso”. Universidad Nacional de Colombia, tesis para optar al título de: Magister en Administración, su objetivo general fue “realizar un diagnóstico de la gestión del conocimiento en algunas entidades gubernamentales del orden municipal de categorías 2 a 6 en Colombia”, Para el diseño metodológico se evaluaron varios modelos o “frameworks”, se trabajó con una muestra de 17 informantes.

En sus principales conclusiones nos manifiesta que: Se concluye que el grado de implementación de la GC en las organizaciones municipales de categoría 2 a 6, según el análisis de caso y desde el punto de vista de los encuestados es en promedio del 67%, aunque no se hayan establecido proyectos

específicos de GC a nivel Municipal, ni regional y solamente se conozca uno en el Ministerio de educación nacional. (p. 81)

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Salazar (2020) En la tesis titulada: “Gestión del conocimiento y desempeño laboral de los servidores públicos de Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope en el año 2020”. Para optar el grado de Maestro en Gestión Pública por la Universidad Privada del Norte, su problema principal fue determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral de los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope. El tipo de investigación fue Correlacional de diseño No experimental con corte transversal, la muestra fue de 52 personas.

La conclusión principal a la que arriba es que la gestión del conocimiento se relaciona de manera directa con el desempeño laboral; teniendo una correlación alta de 0.722, donde demuestra que existe una relación positiva significativa; es decir que a medida que la gestión del conocimiento sea mayor el desempeño laboral también aumentará en proporción.

Este trabajo nos muestra de que manera la gestión del conocimiento incide en el desempeño laboral de los trabajadores, y al estar relacionando con las actitudes laborales que muestran los servidores publicos como en nuestro caso.

Valverde (2019) En la tesis que titulo: “Gestión del Conocimiento y Cultura Organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018”. Para optar el título profesional de Licenciada en Administración, de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, tuvo como objetivo general “establecer de qué manera la gestión del conocimiento influye en la cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018” (p. 15). Es una investigación de tipo aplicada, de nivel explicativo, de diseño no experimental. Con una población de 119 trabajadores

administrativos y la muestra de 91 trabajadores. Para recoger la información se empleó un cuestionario de 31 preguntas.

En su conclusión principal nos manifiesta 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. 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. (p. 58)

Lapo (2018) En la tesis: “Influencia del Clima Organizacional en las Actitudes Laborales y en el Comportamiento Pro-social de los Profesionales de la Salud”, de la Pontificia Universidad Católica del Perú. “El objetivo fue establecer un modelo que permita determinar cómo los factores que caracterizan el clima organizacional y las actitudes laborales que perciben los sujetos, determinan sus comportamientos pro sociales” (p. 9). El enfoque de la investigación fue de tipo cuantitativo, de modalidad no experimental, se trabajó con una muestra de 504 trabajadores.

Entre las conclusiones nos manifiesta que, El clima organizacional influye en forma directa en las actitudes laborales de los profesionales sanitarios ($a = .31$; $p < 1\%$), de acuerdo a la hipótesis 2; el mismo modo las actitudes laborales influyen en forma directa ($b = .71$; $p < 1\%$) y mediadora ($a*b = .22$; $li = .16$ $ls = .28$) en el comportamiento organizacional pro social de los profesionales de la salud. Lo que nos manifiesta que a mejor clima organizacional, mejor serán las actitudes laborales que muestran los trabajadores. (p. 110)

Hidalgo (2017) En la tesis: “Habilidades de gestión y actitud laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, año 2016”, de la Universidad

Nacional Jorge Basadre Grihmann, su objetivo general fue “Determinar la relación entre las habilidades de gestión del funcionario y la actitud laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, en el año 2016” (p. 9). tiene un diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, la muestra fue de 66 trabajadores.

La conclusión principal nos muestra que: Existe relación directa entre las habilidades de gestión del funcionario y la actitud laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Ilabaya; siendo el más destacado, la habilidad de “Manejo de conflictos”, y los focalizados a reforzar son “Promoción y desarrollo del personal” y “Comunicación eficaz”. (p. 105)

2.1.3. Antecedentes locales.

Infanzón (2019) En la tesis que titulo: “Gestión del conocimiento por medio de las competencias investigativas para los estudiantes de la maestría en Gerencia e Innovación Educativa; facultad de ciencias de la educación Escuela de Posgrado UNDAC. – Pasco”. El objetivo general fue: “Describir la gestión del conocimiento por medio de las competencias investigativas para los estudiantes de la maestría en gerencia e innovación educativa; facultad de ciencias de la educación escuela de posgrado UNDAC. – Pasco” (p. 6). Fue un tipo de investigación básico, en los niveles descriptivo y explicativo; con el diseño descriptivo correlacional. Conto con una muestra de 28 estudiantes.

La conclusión principal fue, que existe una correlación significativa en el nivel 0,01 entre la gestión del conocimiento con sus: características y principios con las competencias investigativas para los estudiantes de la maestría en gerencia e innovación educativa; facultad de ciencias de la educación escuela de posgrado UNDAC. – Pasco; porque la correlación es igual a -0,291 en la variable independiente y dependiente. (p. 75)

De la investigación es preciso acotar lo que se manifiesta acerca de que, la gestión del conocimiento supone un conjunto de políticas, prácticas y

procedimientos organizacionales que facilitan la creación, difusión, utilización e institucionalización del conocimiento para la obtención de los objetivos de la organización.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Gestión del conocimiento

De acuerdo con la definición que se encuentra en Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 de la Secretaría de Gestión Pública - PCM, (2013) “La Gestión del Conocimiento implica la transferencia del conocimiento y el desarrollo de competencias necesarias al interior de las instituciones para compartirlo y utilizarlo entre sus miembros, así como para valorarlo y asimilarlo”.

En el Estado no existe de manera institucionalizada un sistema de gestión de la información y el conocimiento, ni existe un sistema de recojo y transferencia de buenas prácticas; las lecciones aprendidas de la propia experiencia no se registran, por lo que se repiten los mismos errores y se buscan soluciones a problemas que ya habían sido resueltos, generando pérdidas de tiempo, ineficiencias, además de que las mejores prácticas no se aplican, ni se comparten.

Las empresas (Organizaciones)² se enfrentan a un entorno caracterizado por niveles crecientes de complejidad, globalidad y cambios rápidos y profundos como consecuencia, fundamentalmente, del cambio tecnológico y del conocimiento cada vez mayor que éste incorpora. Para anticiparse y lograr adaptarse a estos cambios, las organizaciones necesitan prestar atención al desarrollo y conservación de sus habilidades y capacidades internas. En esta línea de estudio, parece imprescindible conocer cómo generar conocimiento, cómo difundirlo en la organización y cómo potenciarlo. Esta necesidad ha

² El paréntesis es nuestro

contribuido a que en las últimas dos décadas se haya despertado un interés creciente en torno a los términos aprendizaje organizativo y gestión del conocimiento, tanto en el mundo académico como en el empresarial. (Martínez, 2006, pág. 317)

En opinión de Habermas³, existen tres niveles de conocimiento:

- a) “El conocimiento emancipador es el de uno mismo. Es subjetivo y se adquiere por medio de la reflexión crítica a lo largo del desarrollo individual. Lleva al poder personal, nos libera de aceptar ideas en forma acrítica y nos hace más aptos para desafiar la influencia externa de los medios, la publicidad o líderes y políticos. El conocimiento emancipador se concentra en el desarrollo de la persona que busca aprender más para convertirse en un ser actuante e independiente en su medio social”. (Chiavenato, 2009)
- b) “El conocimiento comunicativo es interpersonal e interpretativo de la sociedad, la cultura y las relaciones humanas generadas por medio del lenguaje y el consenso. Se limita al grupo social y la cultura a las que pertenece el individuo. Se utiliza para comprender a los otros y las normas y sistemas sociales en que vivimos. Nos lleva a desarrollar sistemas educativos, crear gobiernos, elaborar programas de ayuda social, trabajar en pro de los derechos humanos y la justicia y comprender nuestra historia. Se concentra en las ciencias sociales, las artes, las humanidades, las leyes y la educación”. (Chiavenato, 2009)
- c) “El conocimiento instrumental es concreto y objetivo, de tipo causa-efecto, derivado de las metodologías empíricas y científicas. Está compuesto por principios invariables y leyes. Se utiliza para controlar y manipular el entorno. Nos lleva a construir casas, avanzar en la tecnología, diseñar equipos y

³ Citado por Idalberto Chiavenato. Comportamiento organizacional

buscar medios para aumentar la producción de bienes y servicios. Es típico de la ingeniería, la agricultura, el comercio, los negocios y la tecnología”. (Chiavenato, 2009)

La Gestión del Conocimiento (GC) se refiere más a la capacidad de aprender y generar conocimiento nuevo o mejorar el que existe. Aquí se puede aventurar a definir la gestión del conocimiento como un sistema facilitador de la búsqueda, codificación, sistematización y difusión de las experiencias individuales y colectivas del talento humano de la organización, para convertirlas en conocimiento globalizado, de común entendimiento y útil en la realización de todas las actividades de la misma, el cual permita generar ventajas sustentables y competitivas en un entorno dinámico. (Farfán y Garzón, 2006).

La gestión del conocimiento y la innovación involucra gestionar el conocimiento tanto tácito (intangibles) y explícito (tangibles) en las entidades para optimizar los productos y servicios que ofrecen, mejorar su desempeño, los resultados de gestión, así como alcanzar los objetivos y metas institucionales.

Es importante mencionar lo que el Espacio Virtual de Asesoría de Función Pública - Colombia, (EVA 2021) nos manifiesta acerca de que, “La gestión del conocimiento se ha convertido en un mecanismo para el fortalecimiento de la capacidad y el desempeño institucional”. Esto se logra al:

- a) “Consolidar prácticas de investigación, espacios de ideación y procesos de innovación que permiten consolidar nuevos enfoques o habilidades en la entidad”. (EVA 2021)
- b) “Crear y usar herramientas que permitan la gestión de los datos y la información de manera articulada. Luego, esta debe ser guardada en repositorios centrales de fácil acceso, además, se debe garantizar su conservación en el tiempo”. (EVA 2021)

- c) “Fortalecer la capacidad de la entidad de reconocer y utilizar sus datos e información para el análisis y la toma de decisiones. El análisis de la información permite contar la historia de la entidad con datos”. (EVA 2021)
- d) “Compartir el conocimiento adquirido o desarrollado en la entidad a través de la generación de redes interinstitucionales o interdependencias; fomentar procesos formales e informales de enseñanza y aprendizaje; garantizar la comunicación efectiva con los grupos de interés y los mismos servidores; fortalecer la memoria institucional a través de herramientas de captura, preservación y difusión del conocimiento”. (EVA 2021)

2.2.2. Los siete principios del aprendizaje según Chiavenato

Estos principios no son reglas fijas imperativas, sino más bien un trabajo en progreso, y se pueden utilizar en varias situaciones (Chiavenato, 2009):

- 1) El aprendizaje es fundamentalmente social. El aprendizaje es el proceso de adquirir conocimientos, se construye socialmente y requiere cambios en la identidad de las personas, lo cual lo hace desafiante y poderoso.
- 2) El conocimiento se integra a la vida de las comunidades. Cuando desarrollamos y compartimos valores, perspectivas y maneras de hacer las cosas, creamos una comunidad de prácticas.
- 3) El aprendizaje es un acto de participación. La motivación para aprender refleja el deseo de participar en una comunidad que pone en práctica los conocimientos adquiridos.
- 4) El conocimiento depende del compromiso en la práctica. Muchas veces obtenemos conocimientos a partir de observaciones y de la participación en muchas situaciones y actividades diferentes. La profundidad del conocimiento depende de lo involucrados que estemos.
- 5) El compromiso es inseparable del facultamiento (empowerment). Percibimos nuestra identidad en función de nuestra capacidad de contribuir

con las comunidades de las que formamos o pretendemos formar parte. La participación es fundamental para el facultamiento.

- 6) La dificultad para aprender es resultado de la exclusión de la participación. El aprendizaje requiere acceso a la posibilidad de contribuir.
- 7) Por naturaleza, somos aprendices toda la vida. Todos nosotros, sin excepción. El aprendizaje es una parte natural del ser humano. Aprendemos lo que nos permite participar en comunidades de práctica de las cuales queremos formar parte.

“Hacer las cosas de modo diferente requiere una visión diferente. El reto es ver la realidad desde otra perspectiva en nuestro quehacer diario. Estos siete principios son indispensables para mejorar el aprendizaje”. (Chiavenato, 2009):

2.2.3. Actitud laboral

En su significado latino "Attitudine" tiene dos raíces (o dos vertientes); "Apto y "acto". La primera, concerniente con propiedad "se es apto", "se posee algo"; la segunda con "acto", "postura", "acción". Así como el concepto "Attitudine" es un homónimo en inglés, en castellano "actitud" ha sido siempre tomada y asumida como "acto"

Las actitudes forman una estructura mental que afecta el modo en que vemos las cosas, tal como una ventana aporta el marco para mirar hacia adentro o hacia afuera de un edificio. La ventana nos permite ver algunas cosas, pero el tamaño y la forma del marco nos impiden observar otros elementos. Además, el color del vidrio puede afectar la precisión de nuestra visión, así como el "color" de nuestras actitudes afecta la forma en que vemos y juzgamos los factores que rodean nuestro trabajo. Los administradores del comportamiento organizacional tienen un interés vital en la naturaleza de las actitudes de sus empleados hacia su trabajo, hacia su desarrollo profesional y hacia la organización misma. (Newstrom, 2011)

Según Ivancevich et al. (2006) “Las actitudes son determinantes del comportamiento debido a que se vinculan a la percepción, personalidad, sentimientos y motivación”. Una actitud es un estado mental de elaboración asimilada y organizada mediante la experiencia y ejerce influencia en la respuesta de un individuo ante las personas, objetos y situaciones con los que interactúa. Cada uno de nosotros posee actitudes distintas sobre diversos temas, las mismas que afectan nuestro comportamiento en las cosas que realizamos.

Según Chiavenato (2009) se observan tres aspectos dentro de las actitudes laborales:

- 1) Primero, las actitudes definen las predisposiciones hacia determinados aspectos del mundo. Las personas adoptan actitudes hacia su trabajo, su organización, sus colegas, su remuneración y otros factores.
- 2) Segundo, las actitudes son la base emocional de las relaciones interpersonales y de la identificación de la persona con los demás.
- 3) Tercero, las actitudes están organizadas y muy cerca del núcleo de la personalidad, pero están sujetas a cambios. (Chiavenato, 2009)

La actitud engloba un conjunto de creencias, todas ellas relacionadas entre sí y organizadas en torno a un objeto o situación. Las formas que cada persona tiene de reaccionar ante cualquier situación son muy numerosas, pero son las formas comunes y uniformes las que revelan una actitud determinada. Las actitudes suelen considerarse como predisposiciones aprendidas que ejercen una influencia y que consisten en la respuesta hacia determinados objetos, personas o grupos. Las actitudes son normalmente consideradas como productos de la socialización y, por tanto, como algo modificable. Debido a que la conducta de una persona hacia los demás suele estar asociada a las actitudes que mantiene con ellos, la investigación sobre cómo se forman, se organizan en la mente y se modifican las actitudes ha sido un tema de enorme importancia. (Perdomo, 2020)

Las relaciones entre los colaboradores y las organizaciones se caracterizan porque dan lugar a obligaciones mutuas. De acuerdo a Davis y Newstrom (2000), "la relación del empleo es bidireccional. Es incuestionable que la organización tiene responsabilidades para con los individuos, pero que también los individuos tienen responsabilidades hacia la organización". Es decir, en un contexto de empleo, ambas partes se benefician porque la dependencia social que existe entre ambas origina nuevos valores que superan la inversión que cada una efectúa.

Si alguna de estas dos partes incumple, podría ocasionar que la relación se deteriore y, por consiguiente, que cada una de las partes establezca lineamientos más estrictos sobre lo que espera de la otra. En el caso patronal, se podría establecer un control más estricto sobre el desempeño de sus empleados para mantener la buena marcha de la operación empresarial y, dependiendo del caso, podría llegarse al conflicto entre trabajadores. (Perdomo, 2020)

Para Ansa y Acosta, (2008) "Las actitudes son indicadores de las conductas que dan indicios de las intenciones conductuales o inclinaciones de un empleado a actuar de cierta manera y tienen efectos que pueden ser positivos y negativos", por ejemplo, las actitudes positivas hacia la labor que realiza el trabajador, permiten anunciar conductas constructivas que se manifiestan en colaboradores satisfechos. Cuando las actitudes son negativas, sucede todo lo contrario, por lo que se pueden prever conductas indeseables, ya que los trabajadores se sienten descontentos con su trabajo, por lo que no se implican en su quehacer diario y asumen un compromiso organizacional insuficiente con la institución.

Es importante también el aporte de Sue (2020) Cuando menciona que:

En el pasado no teníamos por qué ser resilientes ni optimistas: dos de las competencias personales fundamentales de hoy en día. Si tomamos la rapidez y la presión con que vivimos la vida y las combinamos con la incertidumbre, vamos a tener que mejorar nuestra capacidad de recuperarnos del rechazo y de la decepción. Cultivar y alimentar el optimismo en nosotros mismos es una de las condiciones de ser resiliente, pero también te equipa para que cambies tu manera de pensar y adoptes otra mucho más rica, y para que te enfrentes a los desafíos y a los obstáculos. Tu capacidad de recurrir al optimismo influye en cómo vivas la vida, en las elecciones que hagas y la dirección que emprendas. (Sue, 2020, pág. 78)

Esta autora también nos manifiesta que, es fantástico que las habilidades que necesitamos hoy en día podamos desarrollarlas y reforzarlas, que las principales 7 actitudes que debemos mostrar para el futuro son:

- 1) La adaptabilidad
- 2) El pensamiento crítico
- 3) La empatía
- 4) La integridad
- 5) El optimismo
- 6) La proactividad
- 7) Resiliencia. (Sue, 2020)

2.2.4. Comparación entre actitudes y otros constructos representacionales

Actitudes y valores. “En su concepción más consensual, podemos considerar la actitud como la evaluación de un objeto social. En este sentido, tanto las actitudes como los valores suponen evaluaciones generales estables de tipo positivo-negativo. A pesar de ello, no se deben confundir ambos constructos. Los valores, a diferencia de las actitudes, son objetivos globales y abstractos que son valorados positivamente y que no tienen referencias ni objetos concretos. Los

valores sirven como puntos de decisión y juicio a partir de los cuales el sujeto desarrolla actitudes y creencias específicas. Los valores se tratarían, de alguna forma, de actitudes generalizadas” (Garzón y Garcés, 1989).

Actitudes y opiniones. “Existe una cierta similitud entre estos dos constructos si se tiene en cuenta su aspecto cognitivo. Las opiniones son verbalizaciones de actitudes o expresiones directas de acuerdo-desacuerdo sobre temas, que no necesariamente tienen que estar asociadas a actitudes ya desarrolladas. Además, las opiniones son respuestas puntuales y específicas, mientras que las actitudes son más genéricas”. (Ubillos et al, 2004, pág., 114)

Actitudes y creencias. “Las creencias son cogniciones, conocimientos o informaciones que los sujetos poseen sobre un objeto actitudinal. La diferencia entre creencia y actitud reside en que, si bien ambas comparten una dimensión cognitiva, las actitudes son fenómenos esencialmente afectivos”. (Ubillos et al., 2004)

Actitudes y hábitos. “Tanto las actitudes como los hábitos son fenómenos aprendidos y estables. Los hábitos son patrones de conducta rutinizados generalmente inconscientes. Sin embargo, las actitudes son orientaciones de acción generalmente conscientes. Además, la actitud es un conocimiento de tipo declarativo, es decir, que el sujeto puede verbalizar, lo que ocurre difícilmente con el hábito que es un conocimiento de tipo procedimental” (Perloff, 1993; Zimbardo y Leippe, 1991; McGuire, 1985)

2.2.5. Componentes de las actitudes laborales

Es posible encontrar en las actitudes tres componentes básicos Afectivo, cognoscitivo y conductual.

a) Componente afectivo: “Es el aspecto central de la actitud, ya que está estrechamente ligado a la evaluación del objeto, es precisamente este

componente el que diferencia la evaluación que representa la actitud de una simple captación intelectual”.

b) Componente cognoscitivo: Presenta tres características básicas:

- 1) El grado de diferenciación; Se refiere al número de elementos cognoscitivos (como la cantidad de creencias que se tienen respecto al objeto).
- 2) El grado de integración: Se refiere a la organización de estos elementos en una estructura jerárquica.
- 3) El grado de generalidad o especificidad: De las creencias o factores cognoscitivos.

c) Componente conductual: “Se refiere a las tendencias de conductas que conducen a acciones para proteger o ayudar al objeto de la actitud o por el contrario para agredirlo, castigarlo o destruirlo”.

2.2.6. Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo

“Es el órgano encargado de formular, dirigir, supervisar y evaluar las diferentes acciones de fomento y desarrollo de las actividades de comercio exterior, turismo y artesanía de la Región, en concordancia con los lineamientos de política nacional, regional. La conducción de la misma corresponde a un funcionario con el cargo de Director Regional, designado por el Presidente Regional del GRP. Depende jerárquicamente de la Gerencia Regional de Desarrollo Económico”. (Tomado del portal del Gobierno Regional de Pasco, 2021)

2.3. Definición de términos básicos

- ✓ **Adaptabilidad a los cambios del entorno:** “Capacidad para identificar y comprender rápidamente los cambios en el entorno de la organización, tanto interno como externo; transformar las debilidades en fortalezas, y potenciar estas últimas a través de planes de acción tendientes a asegurar en el largo plazo la presencia y el posicionamiento de la organización y la consecución

de las metas deseadas. Implica la capacidad para conducir la empresa –o el área de negocios a cargo– en épocas difíciles, en las que las condiciones para operar son restrictivas y afectan tanto al propio sector de negocios como a todos en general, aprovechar una interpretación anticipada de las tendencias en juego². (Alles, 2009)

- ✓ **Compromiso:** “Capacidad para sentir como propios los objetivos de la organización y cumplir con las obligaciones personales, profesionales y organizacionales}”. (Alles, 2009)
- ✓ **Conciencia organizacional:** “Capacidad para reconocer los elementos constitutivos de la propia organización, así como sus cambios; y comprender e interpretar las relaciones de poder dentro de ella, al igual que en otras organizaciones”. (Alles, 2009)
- ✓ **Compromiso con la calidad de trabajo:** “Capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia y tomar decisiones para alcanzar los objetivos organizacionales, o del área, o bien los propios del puesto de trabajo, y obtener, además, altos niveles de desempeño}”. (Alles, 2009)
- ✓ **Comunicación eficaz:** “Capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás a fin de alcanzar los objetivos organizacionales, y para mantener canales de comunicación abiertos y redes de contacto formales e informales, que abarquen los diferentes niveles de la organización}”. (Allez, 2010)
- ✓ **Dinamismo – Energía:** “Capacidad para trabajar activamente en situaciones cambiantes y retadoras, con interlocutores diversos, en jornadas extensas de trabajo”. (Allez, 2010)
- ✓ **Iniciativa – Autonomía:** “Capacidad para actuar proactivamente, idear e implementar soluciones a nuevas problemáticas y/o retos, con decisión e independencia de criterio. Implica capacidad para responder con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos}”. (Allez, 2010)

- ✓ **Ética:** "Capacidad para sentir y obrar en todo momento de acuerdo con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, y respetar las políticas organizacionales. Implica sentir y obrar de este modo en todo momento". (Alles, 2009)
- ✓ **Fortaleza:** "Capacidad para obrar asumiendo el punto medio en cualquier situación. Se entiende por punto medio vencer el temor y huir de la temeridad". (Alles, 2009).
- ✓ **Liderazgo:** "Capacidad para generar compromiso y lograr el respaldo de sus superiores con vistas a enfrentar con éxito los desafíos de la organización. Capacidad para asegurar una adecuada conducción de personas, desarrollar el talento, y lograr y mantener un clima organizacional armónico y desafiante". (Alles, 2009).
- ✓ **Responsabilidad:** "Capacidad para encontrar satisfacción personal en el trabajo que se realiza y en la obtención de buenos resultados. Capacidad para demostrar preocupación por llevar a cabo las tareas con precisión y calidad, con el propósito de contribuir a través de su accionar a la consecución de la estrategia organizacional". (Allez, 2010)
- ✓ **Trabajo en equipo:** "Capacidad para colaborar con los demás, formar parte de un grupo y trabajar con otras áreas de la organización con el propósito de alcanzar, en conjunto, la estrategia organizacional" (Allez, 2010).
- ✓ **Construcción de relaciones:** "Facilidad para articular relaciones formales sinérgicas entre grupos y personas, con miras a dar y obtener apoyo cuando sea necesario". (Tarcica y Masis, 2013)
- ✓ **Iniciativa:** "Capacidad para actuar proactivamente y pensar en acciones futuras con el propósito de crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Implica capacidad para concretar decisiones tomadas en el pasado y la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a problemas de cara al futuro". (Allez, 2010).

- ✓ **Visión estratégica:** “Capacidad para anticiparse y comprender los cambios del entorno, y establecer su impacto a corto, mediano y largo plazo en la organización, con el propósito de optimizar las fortalezas, actuar sobre las debilidades y aprovechar las oportunidades del contexto”. (Allez, 2010)
- ✓ **Pensamiento conceptual:** “Capacidad para identificar problemas, información significativa/clave y vínculos entre situaciones que no están obviamente conectadas, y para construir conceptos o modelos, incluso en situaciones difíciles. Capacidad para entender situaciones complejas, descomponiéndolas en pequeñas partes y puntos clave, identificar paso a paso sus implicaciones y las relaciones causa-efecto que se generan, con el objetivo de actuar de acuerdo con un orden de prioridades a fin de conseguir la mejor solución. Implica la aplicación de razonamiento creativo, inductivo o conceptual”. (Allez, 2010)
- ✓ **Productividad:** “Capacidad para fijarse objetivos de alto desempeño y alcanzarlos exitosamente, en el tiempo y con la calidad requeridos, agregar valor y contribuir a que la organización mantenga e incremente su liderazgo en el mercado”. (Allez, 2010).
- ✓ **Autoaprendizaje:** “Aptitud y actitud del individuo en procura de adquirir nuevos conocimientos técnicos y desarrollar habilidades. Implica la capacidad de apreciar y valorar nuevas formas de aprendizaje, en aras de incrementar su capacidad de realización y generación de ideas”. (Tarcica y Masis, 2013)
- ✓ **Mejoramiento continuo:** “Capacidad para monitorear sus procesos en procura de introducir las mejoras continua en propios procesos a partir de sus aportes y de los de otros”. (Tarcica y Masis, 2013).
- ✓ **Conocimiento organizativo:** “Dominio de la forma como están constituidos los roles formales en la organización, las estrategias, las políticas y, en

general, el conjunto de normas que regulan sus actividades en el entorno donde se desenvuelve”. (Tarcica y Masis, 2013).

- ✓ **Gestión de información:** “Capacidad para gestionar la información organizacional mediante la acertada utilización de las diversas fuentes lo que le permite la diseminación de información válida y confiable para la toma de decisiones”. (Tarcica y Masis, 2013)
- ✓ **Capacidad inductiva:** “Capacidad, disponibilidad y voluntad para orientar, inducir o reinducir a compañeros de trabajo en el conocimiento de las políticas, normas, directrices y en general los cambios de la organización, con miras a coadyuvar paso a paso a una mejor adaptación de éstos a los requerimientos”. (Tarcica y Masis, 2013)
- ✓ **Dominio cognitivo:** “Conjunto de conocimientos profesionales que permiten que alguien facilite, oriente y aconseje adecuadamente a otros en el ámbito profesional o técnico en que se desenvuelve, coadyuvando a logro de eficacia y eficiencia en el campo de acción”. (Tarcica y Masis, 2013)
- ✓ **Visión estratégica:** “Capacidad para detectar oportunidades y visualizar escenarios de competitividad, así como habilidad para diseñar acciones y operatividad actividades en función de esos derroteros”. (Tarcica y Masis, 2013)

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La Gestión del Conocimiento influye significativamente en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) La Gestión interna del Conocimiento influye significativamente en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020.
- b) La Gestión Externa del Conocimiento influye significativamente en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020.
- c) La Gestión Individual del Conocimiento influye significativamente en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020.

2.5. Identificación de variables

Variable independiente:

(X) = Gestión del Conocimiento

Variable dependiente:

(Y) = Actitudes Laborales

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Nivel y rango
Gestión del Conocimiento	Gestión Interna del Conocimiento	Cultura Interna	1,2,	1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) siempre	Muy Alta (58-90) Alta (56-57) Media (52-55) Baja (49-51) Muy Baja (18-48)
		Conocimiento Organizativo	3,4		
		Mejoramiento Continuo	5,6,		
	Gestión Externa del Conocimiento	Cultura Externa	7,8,		
		Gestión de Información	9,10,		
		Interrelaciones organizativas	11,12		
	Gestión Individual del Conocimiento	Aprendizaje Intelectual	13,14		
		Aprendizaje Emocional	15,16		
		Autoaprendizaje	17,18		
Actitudes Laborales	Componente Afectivo	Inteligencia Emocional	1,2,	1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre siempre	Muy Alta (58-90) Alta (56-57) Media (52-55) Baja (49-51) Muy Baja (18-48)
		Sentimientos	3,4,		
		Capacidad Inductiva	5,6,		
	Componente Cognoscitivo	Pensamiento conceptual	7,8,		
		Dominio Cognitivo	9,10,		
		Visión Estratégica	11,12		
	Componente Conductual	Liderazgo	13,14		
		Comunicación eficaz	15,16		
		Construcción de Relaciones	17,18		

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Según manifiesta Dei, (2012) Los tipos más conocidos de investigación son:

- a) La Exploratoria: “Que es la que se aplica cuando en un ámbito del saber existe poca o escasa información vinculada con el tema de estudio”.
- b) La Descriptiva: “Que recoge información, sistematiza y evalúa en cierto modo las propiedades o características de una población o fenómeno determinado”.
- c) Correlacional: “Su objetivo principal es encontrar correlaciones entre variables para observar cómo reacciona una de ellas ante cambios en la otra”,
- d) La Explicativa: “Que procura responder a las causas y motivos del comportamiento de los fenómenos mediante la ponderación de las variables en las ciencias experimentales o interpretando los hechos en las ciencias sociales”.

De acuerdo a las consideraciones arriba mencionadas, nuestra investigación es de tipo Correlacional, ya que busca correlacionar nuestras variables de estudio Gestión del Conocimiento y: Actitudes Laborales.

3.2. Nivel de investigación

“Se refiere al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno de estudio. Aquí se indicará si se trata de un investigación exploratoria, descriptiva o explicativa, En cualquiera de los casos es recomendable justificar el nivel adoptado”. (Arias, 1999)

En nuestro caso es explicativa porque busca dar a conocer el nivel de relación entre Gestión del Conocimiento y Actitudes Laborales.

3.3. Métodos de investigación

Para Ramos (2018) Los métodos de investigación “son un conjunto de procedimientos lógicos a través de los cuales se plantean problemas científicos y se ponen a prueba hipótesis e instrumentos de trabajo investigados” (pág 78).

Para realizar la investigación se empleó los métodos inductivo, deductivo y correlacional.

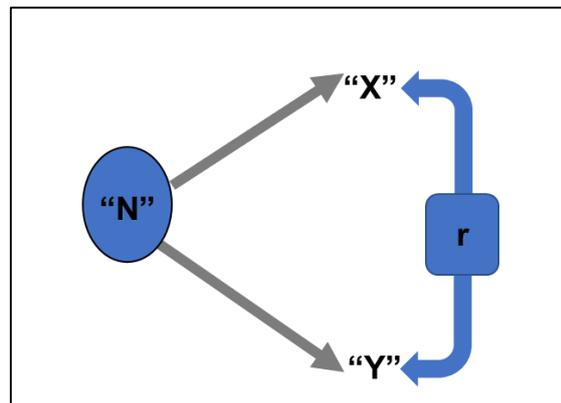
- a) Método Inductivo: “Consiste en la elaboración de conocimientos de lo particular a lo general. Estableciendo proposiciones de carácter general deducidas de la observación y el estudio analítico de hechos y fenómenos particulares”.
- b) Método Deductivo: “Es el razonamiento mental que nos lleva de lo general a lo particular. Permitirá partir de proposiciones o supuestos generales, que nos deriva a otra proposición o juicio particular”.
- c) Método Correlacional: “Radica en el estudio de la relación entre nuestras dos variables materia de estudio: Gestión del conocimiento y actitudes laborales”.

3.4. Diseño de investigación

“El diseño correlacional consiste en recolectar dos o más conjuntos de datos de un objeto de investigación con la intención de determinar la relación entre estos datos”. (Espinoza, 2014)

Nuestro diseño es correlacional, de acuerdo a la figura siguiente:

Gráfico 1 Diseño de la investigación



Elaboración propia

Donde:

N= Población

r= relación entre variables

X= Gestión del Conocimiento

Y= Actitudes Laborales

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población.

Según Grasso (2016) Se denomina población (o universo) “al conjunto de sujetos u objetos que poseen en común cierto o ciertos atributos especificables que la definen” (pág. 96).

Para nuestro caso lo constituyen todos los servidores públicos de la Dirección Regional Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR -Pasco, y que, según los datos proporcionados por la Dirección de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Pasco, son 17 personas.

3.5.2. Muestra.

Bernal E. (2010), nos manifiesta que la muestra “es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada”

Al contar con una población pequeña se optó por trabajar con toda la población 17 personas.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el recojo de datos se aplicó la técnica de la encuesta, con su instrumento el cuestionario.

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La encuesta: son instrumentos de investigación descriptiva que según Muñoz C. (2011) “permiten la recopilación de datos dentro de un tema de opinión específico, mediante el uso de formularios aplicados sobre una muestra de unidades de población, diseñados con preguntas precisas para solicitar las opiniones de los encuestados y así obtener respuestas confiables”. La averiguación de las encuestas se calcula, se analiza e interpreta. La encuesta establece así la base del método de información estadística, admitiendo obtener datos completos y confiables

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario: Según García (2003) “consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas” (pág. 82).

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Nuestros instrumentos de investigación fueron seleccionados de acuerdo a las características de nuestra investigación y en función de nuestras variables estudiadas.

La respectiva validación de los instrumentos fue mediante el juicio de expertos los mismos que fueron seleccionados en función a la experiencia en los temas propuestos, así como su experiencia profesional dentro de la gestión pública, tal como podemos apreciar en el anexo B de la presente investigación.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Una vez finalizado el trabajo de campo, se procedió al procesamiento y análisis de datos, para ello utilizaremos la estadística descriptiva y probabilísticas, mediante el manejo del paquete estadístico SPSS versión 26.0.

3.9. Tratamiento Estadístico

Para nuestro procedimiento estadístico, utilizamos el programa de estadística más utilizado en las Ciencias Sociales, el SPSS en su versión 26.0, de acuerdo a las siguientes fases_

- a) En un primer nivel de análisis, se aplicaron técnicas propias de la estadística descriptiva para la obtención de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de las variables.
- b) Luego se procedió a la construcción de tablas para cada dimensión
- c) Elaboración de gráficos para cada dimensión
- d) Análisis inferencial con la prueba estadística de correlación de Pearson, para poder demostrar las hipótesis planteadas, entendiéndose que nuestras variables son ordinales.

3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica

Nuestra investigación tuvo como pilar primordial la transparencia, respetando las normas éticas de investigación, así como el reglamento de grados

y títulos de nuestra Universidad, en todo momento fuimos cuidadosos de preservar la identidad de nuestros informantes y de la confidencialidad de sus respuestas.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.

Una vez validados nuestros respectivos instrumentos de investigación mediante el juicio de expertos, se procedió a la recolección de los datos respectivos.

Para ello se imprimieron los respectivos cuestionarios y se procedió a realizar las respectivas encuestas, debemos de manifestar, que por la actual coyuntura que atraviesa el mundo entero producto de la pandemia por el COVID 19 y debido al trabajo remoto que realizan los servidores públicos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR – Pasco, 2020 se tuvo que elaborar un directorio telefónico, así como previa coordinación con los directivos del Gobierno Regional de Pasco, buscar los respectivos números telefónicos y sus respectivos correos, para poder lograr la información necesaria.

Luego de la recolección de datos, para la presentación de resultados se creó una matriz de tabulación por cada escala evaluada en una hoja de Excel, lo que permitió constituir la información cuantitativa de campo en nuestra computadora; la que sirvió para ingresar los respectivos datos.

Los resultados de las puntuaciones en las Escalas, se exportaron al software estadístico IBM SPSS Statistics, versión 26.0 para Windows. Luego se

procedió a la prueba de hipótesis. Para ello se utilizaron las puntuaciones obtenidas en ambos instrumentos manejados, los cuales mostraron los siguientes resultados.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.

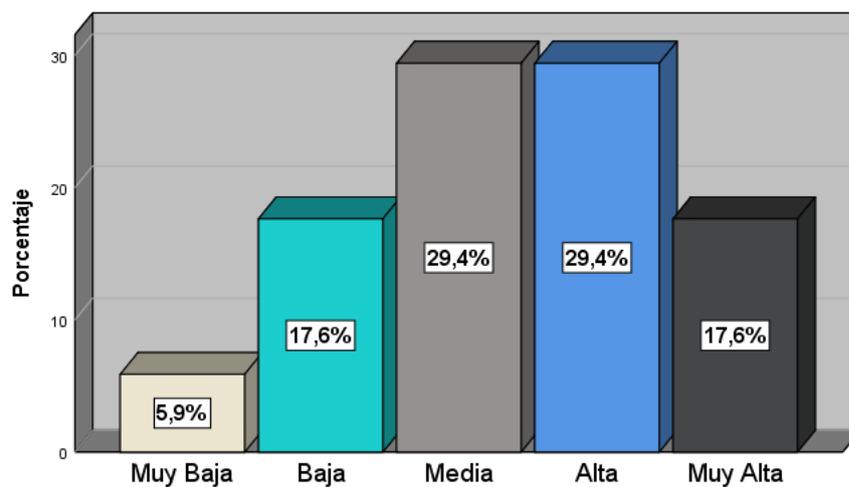
4.2.1. Resultados para la Variable Gestión del Conocimiento

Tabla 1 Niveles de Gestión del Conocimiento de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	1	5,9
Bajo	3	17,6
Medio	5	29,4
Alto	5	29,4
Muy Alto	3	17,6
Total	17	100,0

Fuente: Cuestionario, **Elaboración:** propia SPSS 26

Gráfico 2 Niveles de Gestión del Conocimiento de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020



Fuente: Cuestionario, **Elaboración:** propia SPSS 26

Interpretación:

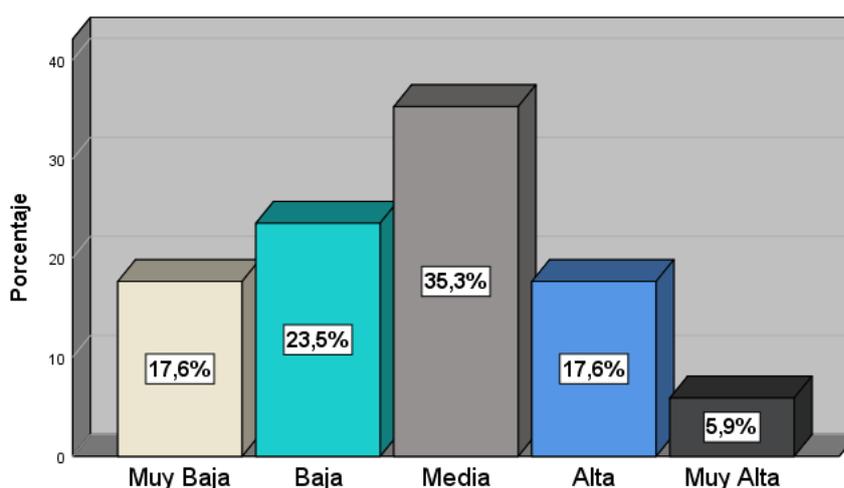
En la tabla 1 y grafico 2 se observa los niveles de Gestión del Conocimiento de los servidores públicos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR -Pasco, 2020 los que presentan los siguientes niveles porcentuales, un nivel alto de 29,4%, igual que el nivel medio 29.4%, seguida de una tendencia muy alta 17.6%, igual que baja de 17,6% y muy baja de 5,9%.

Tabla 2 Niveles de cultura interna de los servidores públicos de la Dirección Regional Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR – Pasco, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	3	17,6
Bajo	4	23,5
Medio	6	35,3
Alto	3	17,6
Muy Alto	1	5,9
Total	17	100,0

Fuente: Cuestionario, Elaboración: propia SPSS 26

Gráfico 3 Niveles de cultura interna de los servidores públicos de la Dirección Regional Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR – Pasco, 2020



Fuente: Cuestionario, Elaboración: propia SPSS 26

Interpretación:

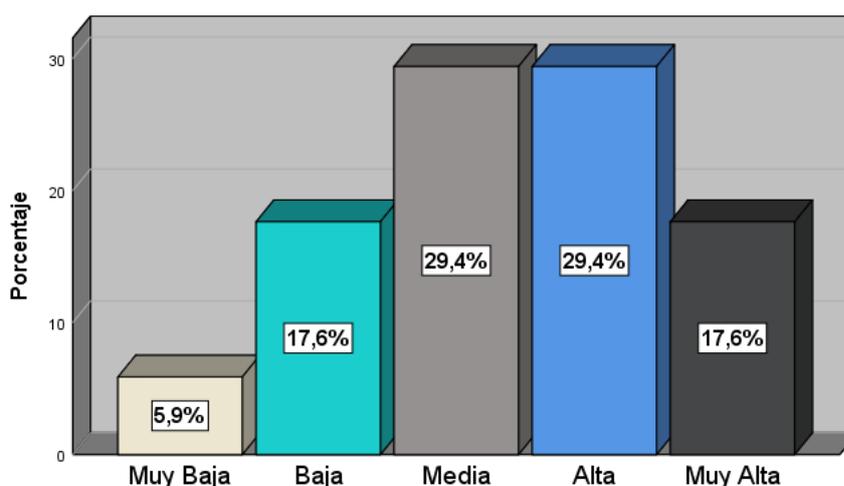
En la tabla 2 y grafico 3 se observa los niveles de Cultura Interna de los servidores públicos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR -Pasco, 2020 los que presentan los siguientes niveles porcentuales, un nivel medio de 35.3%, un nivel bajo 23.5%, seguida de una tendencia muy alta 17.6%, igual que muy baja de 17,6% y muy alta de 5,9%.

Tabla 3 Niveles de Conocimiento Organizativo de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	1	5,9
Bajo	3	17,6
Medio	5	29,4
Alto	5	29,4
Muy Alto	3	17,6
Total	17	100,0

Fuente: Cuestionario, **Elaboración:** propia SPSS 26

Gráfico 4 Niveles de Conocimiento Organizativo de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020



Fuente: Cuestionario, **Elaboración:** propia SPSS 26

Interpretación:

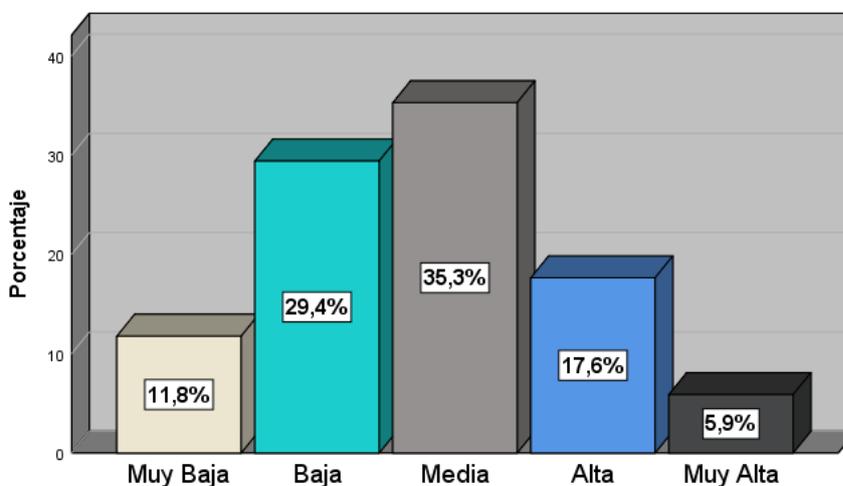
En la tabla 3 y grafico 4 se observa los niveles de Conocimiento Organizativo de los servidores públicos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR -Pasco, 2020 los que presentan los siguientes niveles porcentuales, un nivel alto de 29.4%, al igual que un nivel medio 29,4%, seguida de una tendencia muy alta y baja con un 17.6% y muy baja de 5,9%.

Tabla 4 Niveles de Mejoramiento Continuo de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	2	11,8
Bajo	5	29,4
Medio	6	35,3
Alto	3	17,6
Muy Alto	1	5,9
Total	17	100,0

Fuente: Cuestionario, **Elaboración:** propia SPSS 26

Gráfico 5 Niveles de Mejoramiento Continuo de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020



Fuente: Cuestionario, **Elaboración:** propia SPSS 26

Interpretación:

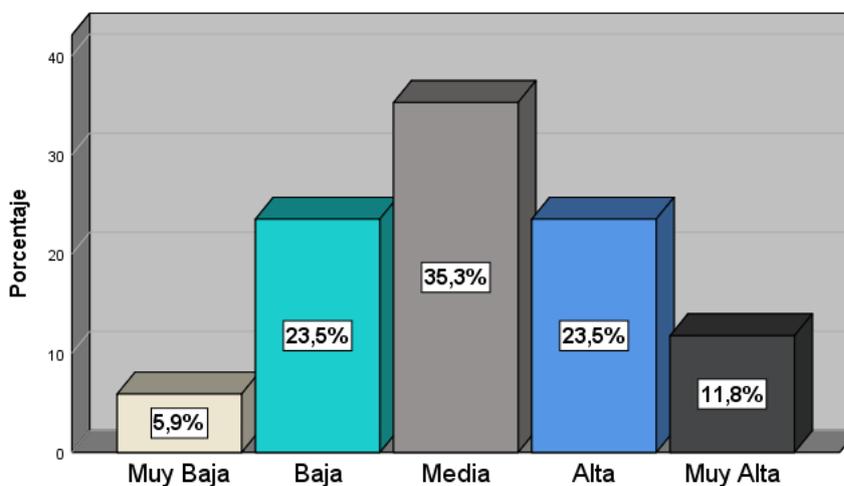
En la tabla 4 y grafico 5 se observa los niveles de Mejoramiento Continuo de los servidores públicos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR -Pasco, 2020 los que presentan los siguientes niveles porcentuales, un nivel medio de 35.3%, un nivel bajo de 29,4%, seguida de una tendencia muy alta de 17.6%, muy baja de 11.8% y muy alta de 5,9%.

Tabla 5 Niveles de Cultura Externa de los servidores públicos de la DIRCETUR - Pasco. 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	1	5,9
Bajo	4	23,5
Medio	6	35,3
Alto	4	23,5
Muy Alto	2	11,8
Total	17	100,0

Fuente: Cuestionario, Elaboración: propia SPSS 26

Gráfico 6 Niveles de Cultura Externa de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020



Fuente: Cuestionario, Elaboración: propia SPSS 26

Interpretación:

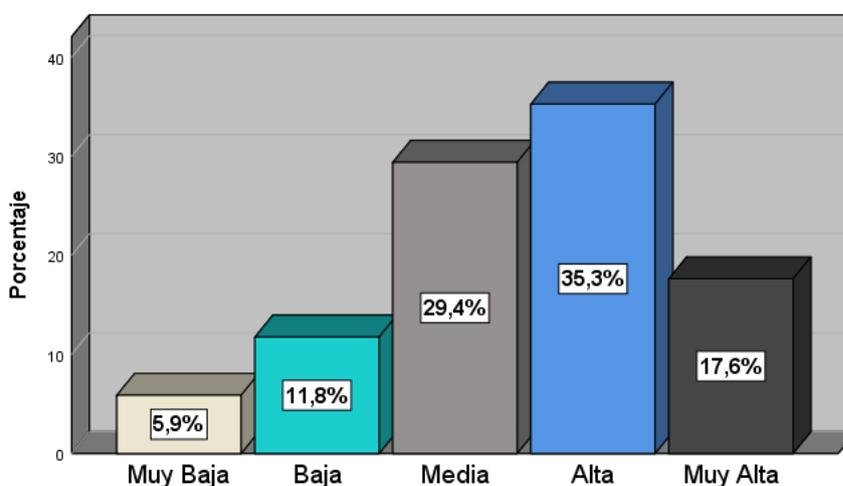
En la tabla 5 y gráfico 6 se observa los niveles de Cultura Externa de los servidores públicos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR -Pasco, 2020 los que presentan los siguientes niveles porcentuales, un nivel medio de 35.3%, un nivel bajo de 23.5%, igual que alto de 23.5%, muy alto de 11.8% y muy bajo de 5,9%.

Tabla 6 Niveles de Gestión de Información de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	1	5,9
Bajo	2	11,8
Medio	5	29,4
Alto	6	35,3
Muy Alto	3	17,6
Total	17	100,0

Fuente: Cuestionario, Elaboración: propia SPSS 26

Gráfico 7 Niveles de Gestión de Información de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020



Fuente: Cuestionario, Elaboración: propia SPSS 26

Interpretación:

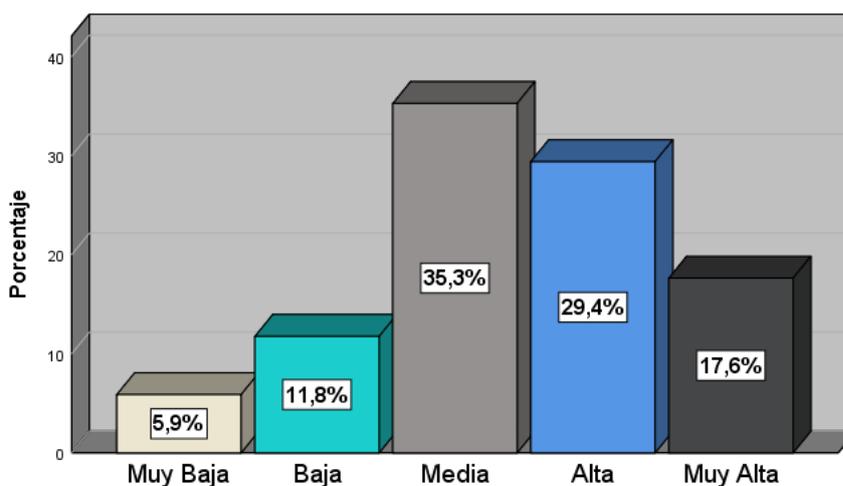
En la tabla 6 y gráfico 7 se observa los niveles de Gestión de Información de los servidores públicos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR -Pasco, 2020 los que presentan los siguientes niveles porcentuales, un nivel alto de 35.3%, un nivel medio de 29.4%, muy alto de 17.6%, bajo de 11.8% y muy bajo de 5,9%.

Tabla 7 Niveles de Interrelaciones organizativas de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	1	5,9
Bajo	2	11,8
Medio	6	35,3
Alto	5	29,4
Muy Alto	3	17,6
Total	17	100,0

Fuente: Cuestionario, **Elaboración:** propia SPSS 26

Gráfico 8 Niveles de Interrelaciones organizativas de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020



Fuente: Cuestionario, **Elaboración:** propia SPSS 26

Interpretación:

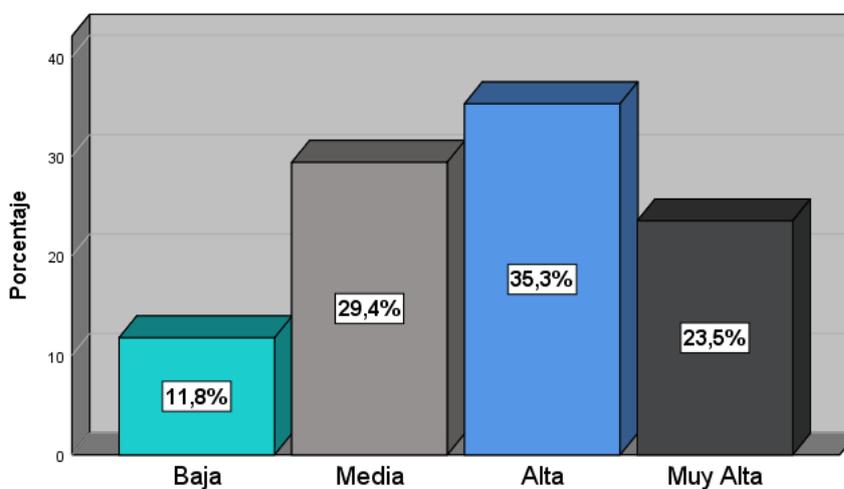
En la tabla 7 y grafico 8 se observa los niveles de Interrelaciones Organizativas de los servidores públicos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR -Pasco, 2020 los que presentan los siguientes niveles porcentuales, un nivel medio de 35.3%, un nivel alto de 29.4%, muy alto de 17.6%, bajo de 11.8% y muy bajo de 5,9%.

Tabla 8 Niveles de Aprendizaje Intelectual de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	11,8
Medio	5	29,4
Alto	6	35,3
Muy Alto	4	23,5
Total	17	100,0

Fuente: Cuestionario, Elaboración: propia SPSS 26

Gráfico 9 Niveles de Aprendizaje Intelectual de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020



Fuente: Cuestionario, Elaboración: propia SPSS 26

Interpretación:

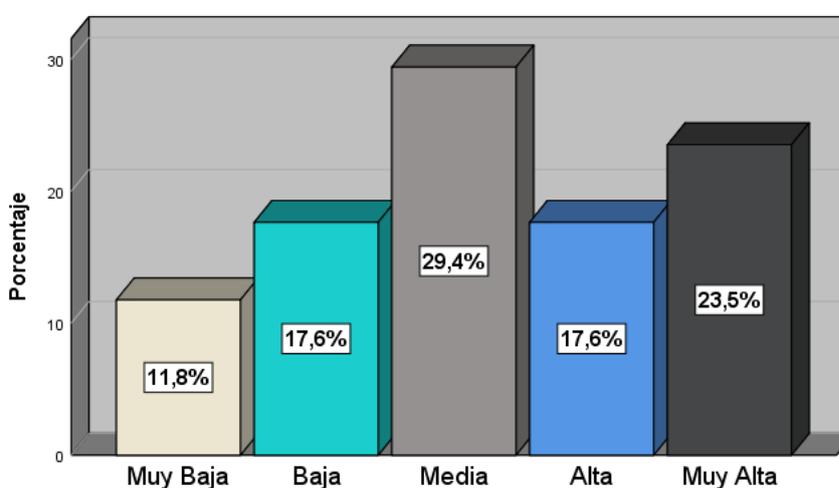
En la tabla 8 y gráfico 9 se observa los niveles de Aprendizaje Intelectual de los servidores públicos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR -Pasco, 2020 los que presentan los siguientes niveles porcentuales, un nivel alto de 35.3%, seguido de un nivel medio de 29.4%, muy alto de 23.5%, y un nivel muy bajo de 11.8%.

Tabla 9 Niveles de Aprendizaje Emocional de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	2	11,8
Bajo	3	17,6
Medio	5	29,4
Alto	3	17,6
Muy Alto	4	23,5
Total	17	100,0

Fuente: Cuestionario, **Elaboración:** propia SPSS 26

Gráfico 10 Niveles de Aprendizaje Emocional de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020



Fuente: Cuestionario, **Elaboración:** propia SPSS 26

Interpretación:

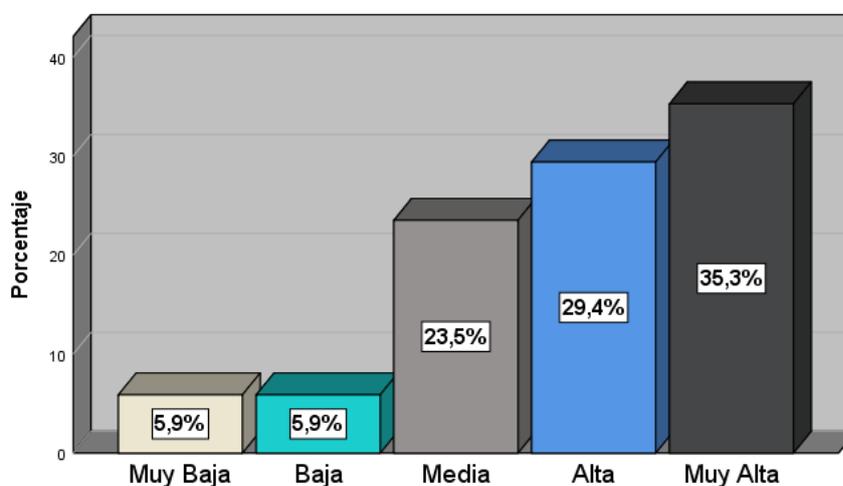
En la tabla 9 y grafico 10 se observa los niveles de Aprendizaje Emocional de los servidores públicos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR -Pasco, 2020 los que presentan los siguientes niveles porcentuales, un nivel medio de 29.4%, seguido de un nivel muy alto de 23.5%, alto de 17.6%, igual que bajo 17.6%, y un nivel muy bajo de 11.8%.

Tabla 10 Niveles de Autoaprendizaje de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	1	5,9
Bajo	1	5,9
Medio	4	23,5
Alto	5	29,4
Muy Alto	6	35,3
Total	17	100,0

Fuente: Cuestionario, Elaboración: propia SPSS 26

Gráfico 11 Niveles de Autoaprendizaje de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020



Fuente: Cuestionario, Elaboración: propia SPSS 26

Interpretación:

En la tabla 10 y grafico 11 se observa los niveles de Autoaprendizaje de los servidores públicos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR -Pasco, 2020 los que presentan los siguientes niveles porcentuales, un nivel muy alto de 35.3%, seguido de un nivel alto de 29.4%, medio de 23.5%, bajo un 5.9%, igual que muy bajo 5.9%,

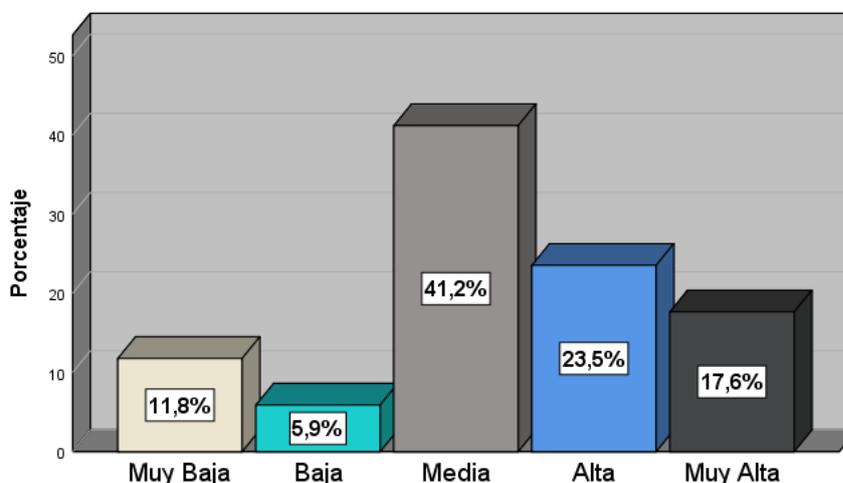
4.2.2. Resultados para la Variable Actitudes Laborales

Tabla 11 Niveles de Actitudes Laborales de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	2	11,8
Baja	1	5,9
Media	7	41,2
Alta	4	23,5
Muy Alta	3	17,6
Total	17	100,0

Fuente: Cuestionario, Elaboración: propia SPSS 26

Gráfico 12 Niveles de Actitudes Laborales de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020



Fuente: Cuestionario, Elaboración: propia SPSS 26

Interpretación:

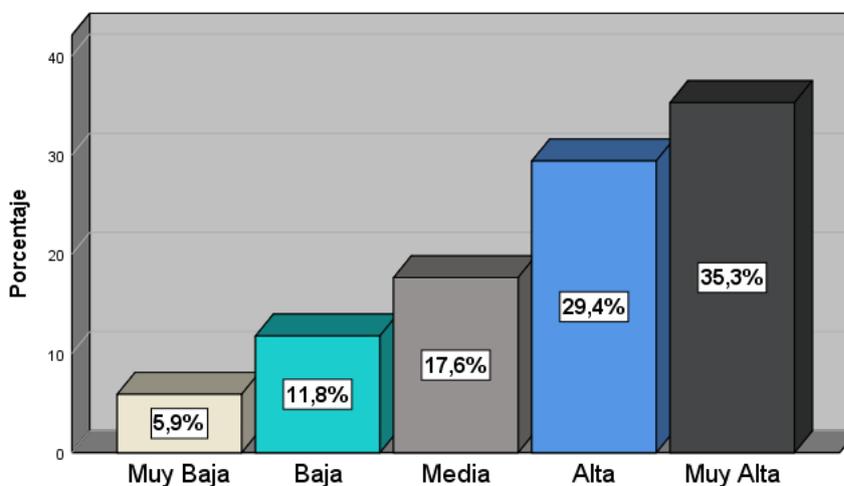
En la tabla 11 y gráfico 12 se observa los niveles de Actitudes Laborales de los servidores públicos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR -Pasco, 2020 los que presentan los siguientes niveles porcentuales, un nivel muy medio de 41.2%, seguido de un nivel alto de 23.5%, muy alto de 17.6%, muy bajo un 11.8%, y bajo 5.9%.

Tabla 12 Niveles de Inteligencia Emocional de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	1	5,9
Baja	2	11,8
Media	3	17,6
Alta	5	29,4
Muy Alta	6	35,3
Total	17	100,0

Fuente: Cuestionario, **Elaboración:** propia SPSS 26

Gráfico 13 Niveles de Inteligencia Emocional de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020



Fuente: Cuestionario, **Elaboración:** propia SPSS 26

Interpretación:

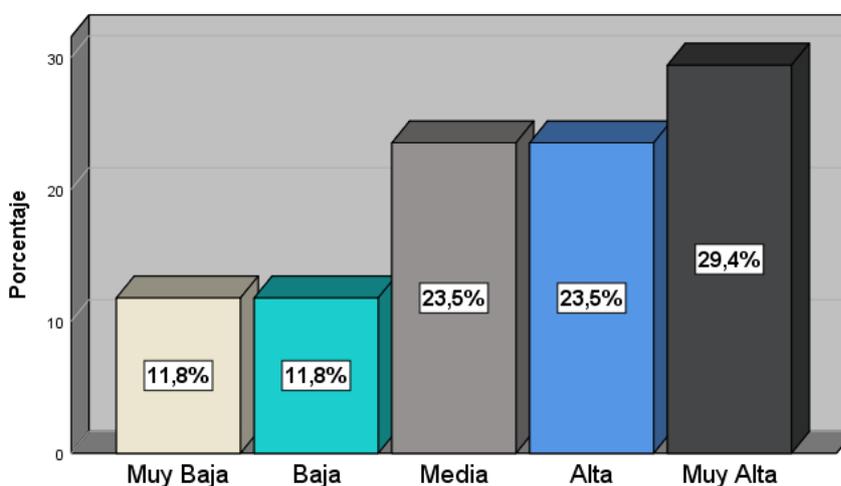
En la tabla 12 y grafico 13 se observa los niveles de Inteligencia Emocional de los servidores públicos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR -Pasco, 2020 los que presentan los siguientes niveles porcentuales, un nivel muy alto de 35.3%, seguido de un nivel alto de 29.4%, nivel medio de 17.6%, muy bajo un 11.8%, y bajo 5.9%.

Tabla 13 Niveles de Sentimientos de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	2	11,8
Baja	2	11,8
Media	4	23,5
Alta	4	23,5
Muy Alta	5	29,4
Total	17	100,0

Fuente: Cuestionario, **Elaboración:** propia SPSS 26

Gráfico 14 Niveles de Sentimientos de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020



Fuente: Cuestionario, **Elaboración:** propia SPSS 26

Interpretación:

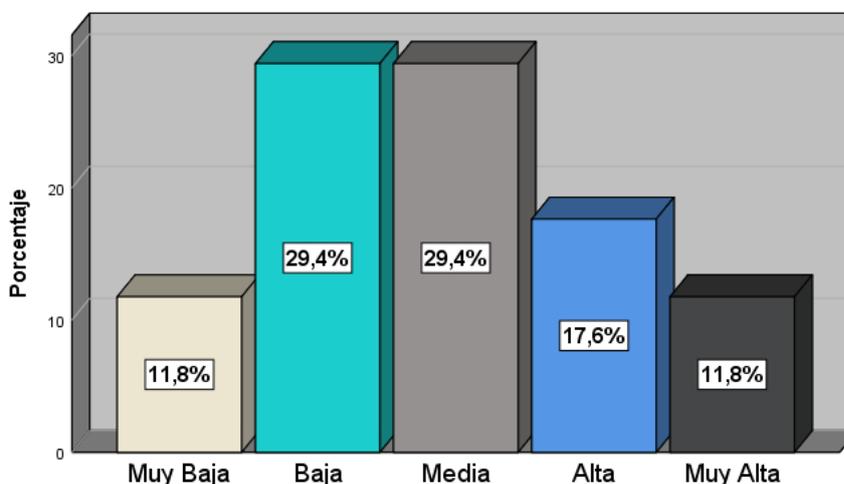
En la tabla 13 y grafico 14 se observa los niveles de Sentimientos de los servidores públicos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR -Pasco, 2020 los que presentan los siguientes niveles porcentuales, un nivel muy alto de 29.4%, seguido de un nivel alto de 23.5%, igual que el nivel medio de 23.5%, muy bajo un 11.8%, y el nivel bajo igual 11.8%.

Tabla 14 Niveles de Capacidad Inductiva de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	2	11,8
Baja	5	29,4
Media	5	29,4
Alta	3	17,6
Muy Alta	2	11,8
Total	17	100,0

Fuente: Cuestionario, **Elaboración:** propia SPSS 26

Gráfico 15 Niveles de Capacidad Inductiva de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020



Fuente: Cuestionario, **Elaboración:** propia SPSS 26

Interpretación:

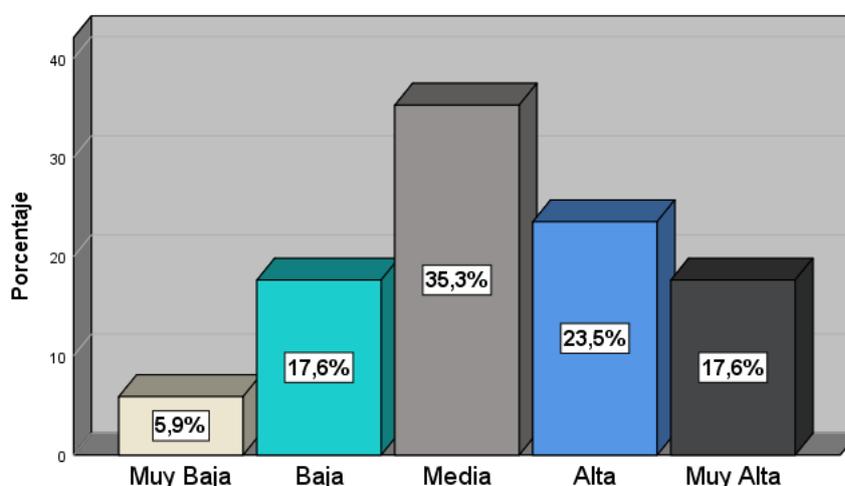
En la tabla 14 y gráfico 15 se observa los niveles de Capacidad Inductiva de los servidores públicos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR -Pasco, 2020 los que presentan los siguientes niveles porcentuales, un nivel medio de 29.4%, igual que el nivel bajo de 29.4%, seguido del nivel alto con 17.6%, muy bajo un 11.8%, igual que el nivel bajo con 11.8%.

Tabla 15 Niveles de Pensamiento Conceptual de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	1	5,9
Baja	3	17,6
Media	6	35,3
Alta	4	23,5
Muy Alta	3	17,6
Total	17	100,0

Fuente: Cuestionario, **Elaboración:** propia SPSS 26

Gráfico 16 Niveles de Pensamiento Conceptual de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020



Fuente: Cuestionario, **Elaboración:** propia SPSS 26

Interpretación:

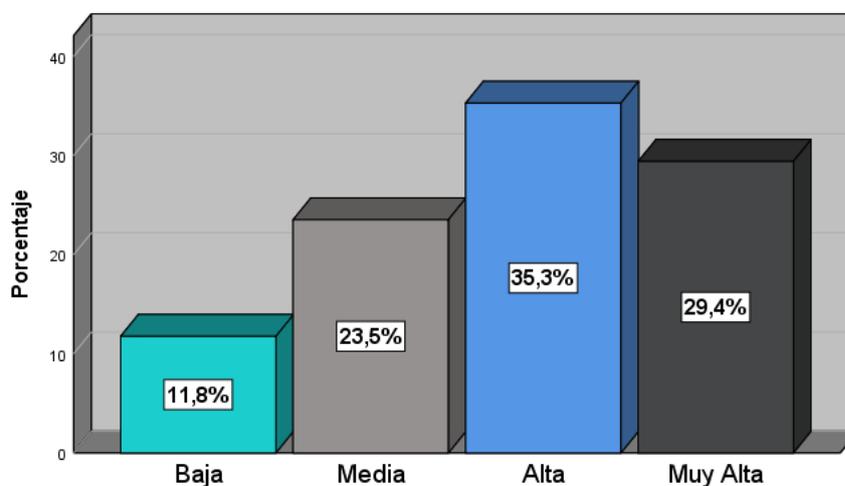
En la tabla 15 y grafico 16 se observa los niveles de Pensamiento Conceptual de los servidores públicos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR -Pasco, 2020 los que presentan los siguientes niveles porcentuales, un nivel medio de 35.3%, un nivel alto de 23.5%, seguido del nivel bajo y nivel muy alto con 17.6% y un nivel muy bajo con 5,9%.

Tabla 16 Niveles de Dominio Cognitivo de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	2	11,8
Media	4	23,5
Alta	6	35,3
Muy Alta	5	29,4
Total	17	100,0

Fuente: Cuestionario, **Elaboración:** propia SPSS 26

Gráfico 17 Niveles de Dominio Cognitivo de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020



Fuente: Cuestionario, **Elaboración:** propia SPSS 26

Interpretación:

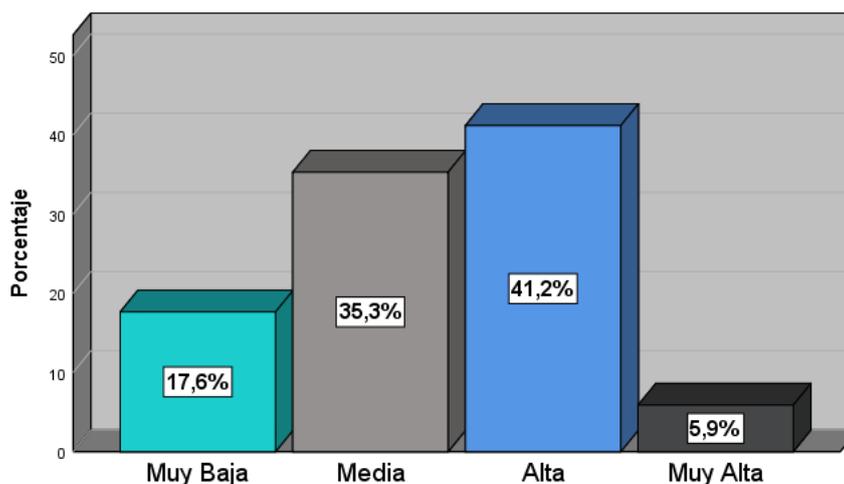
En la tabla 16 y grafico 17 se observa los niveles de Dominio Cognitivo de los servidores públicos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR -Pasco, 2020 los mismos que presentan los siguientes niveles porcentuales, un nivel alto de 35.3%, un nivel muy alto de 29.4%, seguido del nivel medio con 23.5% y un nivel muy bajo con 11.8%.

Tabla 17 Niveles de Visión Estratégica de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	3	17,6
Media	6	35,3
Alta	7	41,2
Muy Alta	1	5,9
Total	17	100,0

Fuente: Cuestionario, **Elaboración:** propia SPSS 26

Gráfico 18 Niveles de Visión Estratégica de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020



Fuente: Cuestionario, **Elaboración:** propia SPSS 26

Interpretación:

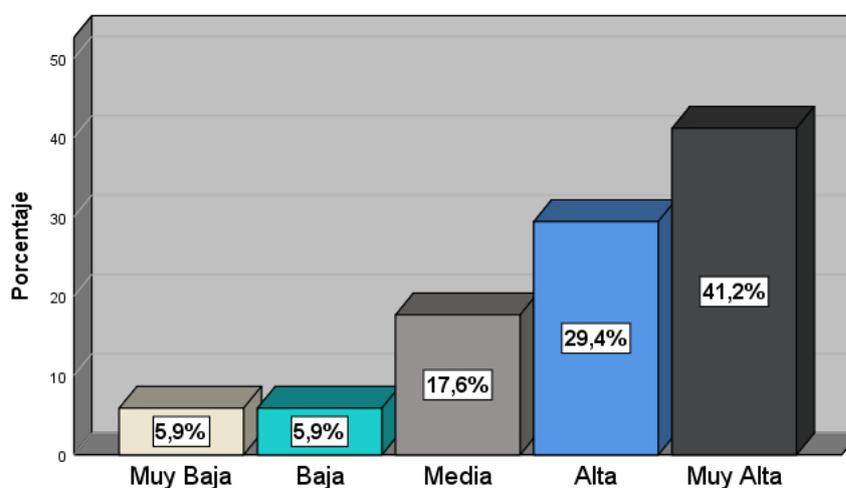
En la tabla 17 y grafico 18 se observa los niveles de Visión Estratégica de los servidores públicos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR -Pasco, 2020 los que presentan los siguientes niveles porcentuales, un nivel alto de 41.2%, un nivel medio de 35.3%, seguido nivel muy bajo con 17.6% y un nivel muy alto con 5,9%.

Tabla 18 Niveles de Liderazgo de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	1	5,9
Baja	1	5,9
Media	3	17,6
Alta	5	29,4
Muy Alta	7	41,2
Total	17	100,0

Fuente: Cuestionario, **Elaboración:** propia SPSS 26

Gráfico 19 Niveles de Liderazgo de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020



Fuente: Cuestionario, **Elaboración:** propia SPSS 26

Interpretación:

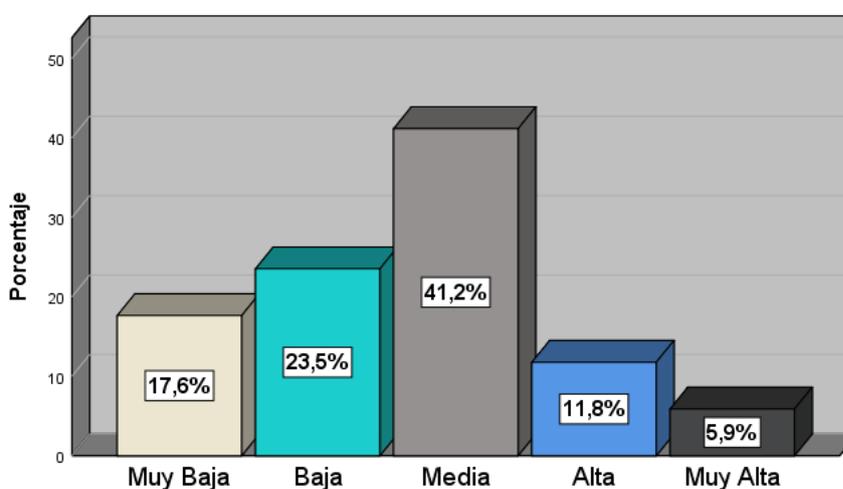
En la tabla 18 y gráfico 19 se observa los niveles de Liderazgo de los servidores públicos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR -Pasco, 2020 los mismos que presentan los siguientes niveles porcentuales, un nivel muy alto de 41.2%, un nivel alto de 29.4%, seguido del nivel medio con 17.6% y un nivel muy bajo y bajo con 5.9%.de los encuestados.

Tabla 19 Niveles de Comunicación Eficaz de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	3	17,6
Baja	4	23,5
Media	7	41,2
Alta	2	11,8
Muy Alta	1	5,9
Total	17	100,0

Fuente: Cuestionario, **Elaboración:** propia SPSS 26

Gráfico 20 Niveles de Comunicación Eficaz de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020



Fuente: Cuestionario, **Elaboración:** propia SPSS 26

Interpretación:

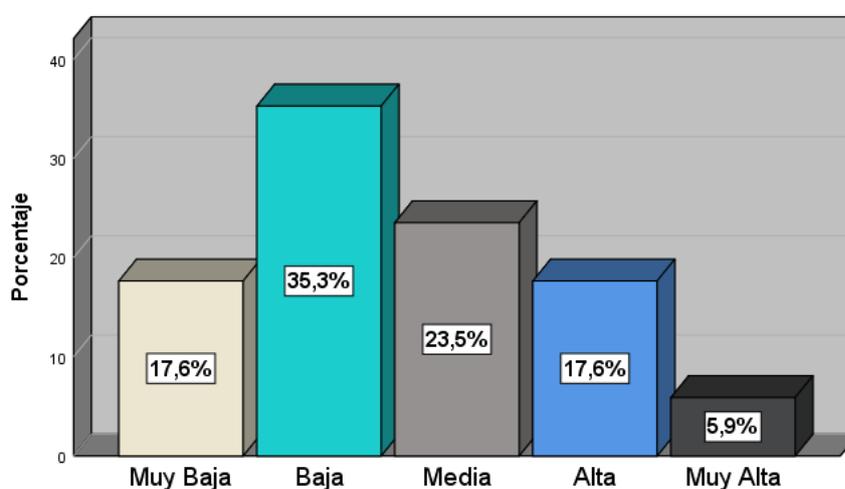
En la tabla 19 y grafico 20 se observa los niveles de Comunicación Eficaz de los servidores públicos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR -Pasco, 2020 los mismos que presentan los siguientes niveles porcentuales, un nivel medio de 41.2%, un nivel bajo de 23.5%, muy bajo con 17.6%, un nivel muy alto con 11.8 % y muy alto con 5.9%.de los encuestados.

Tabla 20 Niveles de Construcción de Relaciones de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	3	17,6
Baja	6	35,3
Media	4	23,5
Alta	3	17,6
Muy Alta	1	5,9
Total	17	100,0

Fuente: Cuestionario, **Elaboración:** propia SPSS 26

Gráfico 21 Niveles de Construcción de Relaciones de los servidores públicos de la DIRCETUR – Pasco, 2020



Fuente: Cuestionario, **Elaboración:** propia SPSS 26

Interpretación:

En la tabla 20 y grafico 21 se observa los niveles de Construcción de Relaciones de los servidores públicos de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo DIRCETUR -Pasco, 2020 los mismos que presentan los siguientes niveles porcentuales, un nivel bajo de 35.3%, un nivel medio de 23.5%, muy bajo con 17.6%, un nivel muy alto con 17.6 % y muy alto con 5.9%.de los encuestados.

4.3. Prueba de Hipótesis

Para su interpretación y análisis de las Hipótesis utilizamos el siguiente

Cuadro de correlación:

Tabla 21 Interpretación de los valores del coeficiente de correlación de rho de Spearman

VALOR O GRADO “r”	INTERPRETACIÓN
± 1.00	Correlación perfecta (positiva o negativa)
De ± 0.90 a ± 0.99	Correlación muy alta (positiva o negativa)
De ± 0.70 a ± 0.89	Correlación alta (positiva o negativa)
De ± 0.40 a ± 0.69	Correlación moderada (positiva o negativa)
De ± 0.20 a ± 0.39	Correlación baja (positiva o negativa)
De ± 0.01 a ± 0.19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
0.00	Correlación nula (positiva o negativa)

Elaboración propia, basada en (Hernandez Set al., 2006).

4.3.1. Prueba de Hipótesis General

H₀: La Gestión del Conocimiento no influye significativamente en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020.

H₁: La Gestión del Conocimiento influye significativamente en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020.

Determinamos:

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0.05$).

Regla de decisión: Si $\rho \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula.

Si $\rho < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 22 Correlación de Rho de Spearman Hipótesis General

		Gestión del Conocimiento	Actitudes Laborales	
Rho de Spearman	Gestión del Conocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,947**	
		N	17	
	Actitudes Laborales	Coefficiente de correlación	,947**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	17	17

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

Elaboración: propia SPSS 26

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 22, donde el valor de significancia es. 0,000, al ser menor a 0,05 nos da acceso a rechazar la hipótesis de trabajo (H_0) y aceptar la hipótesis de investigación (H_1). Por otra parte, los resultados del análisis estadístico muestran que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,947 lo cual se interpreta como un grado de correlación positiva muy alta. por lo que se concluye que:

La Gestión del Conocimiento influye significativamente en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020.

4.3.2. Prueba de Hipótesis Específicas:

Prueba de Hipótesis Especifica 1

H₀: La Gestión interna del Conocimiento no influye significativamente en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020.

H₁: La Gestión interna del Conocimiento influye significativamente en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020.

Tabla 23 Correlación de Rho de Spearman Hipótesis Especifica 1

		Gestión Interna del Conocimiento	Actitudes Laborales	
Rho de Spearman	Gestión Interna del Conocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,896**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	17	17
	Actitudes Laborales	Coefficiente de correlación	,896**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	17	17

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

Elaboración: propia SPSS 26

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 23, donde el valor de significancia es. 0,000, al ser menor a 0,05 nos da acceso a rechazar la hipótesis de trabajo (H₀) y aceptar la hipótesis de investigación (H₁). Por otra parte, los resultados del análisis estadístico muestran que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,896 lo cual se interpreta como un grado de correlación positiva muy alta. por lo que se concluye que:

La Gestión Interna del Conocimiento influye significativamente en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020.

Prueba de Hipótesis Especifica 2

H₀: La Gestión Externa del Conocimiento no influye significativamente en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020

H₁: La Gestión Externa del Conocimiento influye significativamente en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020

Tabla 24 Correlación de Rho de Spearman Hipótesis Especifica 2

		Gestión Externa del Conocimiento	Actitudes Laborales
Rho de Spearman	Gestión Externa del Conocimiento	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,961**
		N	,000
	Actitudes Laborales	Coefficiente de correlación	,961**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		17	17

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

Elaboración: propia SPSS 26

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 24, donde el valor de significancia es. 0,000, al ser menor a 0,05 nos da acceso a rechazar la hipótesis de trabajo (H₀) y aceptar la hipótesis de investigación (H₁). Por otra parte, los resultados del análisis estadístico muestran que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,961 lo cual se interpreta como un grado de correlación positiva muy alta. por lo que se concluye que:

La Gestión Externa del Conocimiento influye significativamente en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020

Prueba de Hipótesis Especifica 3

H₀: La Gestión Individual del Conocimiento no influye significativamente en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020

H₁: La Gestión Individual del Conocimiento influye significativamente en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020

Tabla 25 Correlación de Rho de Spearman Hipótesis Especifica 3

		Gestión Individual del Conocimiento	Actitudes Laborales	
Rho de Spearman	Gestión Individual del Conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,894**	
		N	17	
	Actitudes Laborales	Coeficiente de correlación	,894**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	17	17

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

Elaboración: propia SPSS 26

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 25, donde el valor de significancia es. 0,000, al ser menor a 0,05 nos da acceso a rechazar la hipótesis de trabajo (H₀) y aceptar la hipótesis de investigación (H₁). Por otra parte, los resultados del análisis estadístico muestran que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,894 lo cual se interpreta como un grado de correlación positiva muy alta. por lo que se concluye que:

La Gestión Individual del Conocimiento influye significativamente en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020

4.4. Discusión de resultados

El objetivo general de nuestra investigación fue: “Determinar de qué manera la Gestión del Conocimiento influye en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020”.

Luego de los análisis respectivos los resultados estadísticos nos muestran que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,947 lo cual se interpreta como un grado de correlación positiva muy alta. por lo que se concluye que:

La Gestión del Conocimiento influye significativamente en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020. Dicho resultado está acorde a lo que mencionan Peluffo y Catalán (2002)

Las personas adquieren un papel activo y central, pues el conocimiento nace, se desarrolla y cambia desde ellas. El peso de los trabajadores y las trabajadoras, o de quienes participan es mayor, los empleadores en las empresas o dirigentes de una comunidad deben cambiar necesariamente la forma de relacionarse con los empleados o los ciudadanos y valorar en el desempeño, el real aporte que hacen a la empresa, organización o comunidad. Incluso el liderazgo en costos (controlables y no controlables) lleva a preocuparse por estimular y crear buenos ambientes de trabajo para que los seres humanos mejoren o innoven desde sus puestos de trabajo. (p. 82)

Por lo que podemos mencionar que, la gestión del conocimiento influye significativamente en las actitudes laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020.

En lo referente al objetivo específico 1: Determinar de qué manera la Gestión Interna del Conocimiento influye en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020. Debemos mencionar que luego de los análisis estadísticos. estos nos muestran que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,896 lo cual se interpreta como un grado de correlación positiva muy alta. por lo que se concluye que: la gestión Interna del Conocimiento influye significativamente en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020.

El conocimiento no es estático, es tal vez más dinámico de lo que nos imaginamos, todos los días evoluciona y se enriquece, sin embargo el riesgo que se corre es que quede únicamente en la cabeza de algunos empleados ilustres de nuestra organización y pocas veces nos preocupamos por que sea desincorporado de la manera más eficiente y practica para que todas las personas de la empresa tengan acceso a él, es por esto que como organización debemos buscar la manera de encontrar disciplinas que permitan que este proceso dinámico se convierta en un factor primordial y en un hábito para promover el desarrollo del capital intangible, administrándolo con igual o mayor importancia que el capital financiero. (Rodriguez, 2021)

En lo relativo al objetivo específico 2: Determinar de qué manera la Gestión Externa del Conocimiento influye en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020. Los resultados estadísticos nos muestran que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,961 lo cual se interpreta como un grado de correlación positiva

muy alta. por lo que se concluye que: la gestión externa del conocimiento influye significativamente en las actitudes laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020.

En lo pertinente al objetivo específico 3: Determinar de qué manera la Gestión Individual del Conocimiento influye en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020. Debemos mencionar que luego de los análisis estadísticos. estos nos muestran que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,894 lo cual se interpreta como un grado de correlación positiva muy alta. por lo que se concluye que: la gestión individual del conocimiento influye significativamente en las actitudes laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020.

Es importante mencionar a Peter Drucker⁴ cuando nos dice que *“el conocimiento se ha convertido en el recurso económico clave y en la principal, sino la única, fuente de ventaja competitiva”*.

⁴ Considerado el padre del Management moderno.

CONCLUSIONES

- 1) Existe una correlación positiva muy alta y significativa ($\rho = 0,947$; $p = 0,00$), por lo que se concluye que la gestión del conocimiento influye significativamente en las actitudes laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020. Es decir, que a mejor gestión del conocimiento mayores actitudes laborales mostraran los trabajadores.
- 2) Existe una correlación positiva alta y significativa ($\rho = 0,896$; $p = 0,00$), por lo que se concluye que la gestión interna del conocimiento influye significativamente en las actitudes laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020. Es decir, que a mejor gestión interna del conocimiento mayores actitudes laborales mostraran los trabajadores.
- 3) Existe una correlación positiva muy alta y significativa ($\rho = 0,961$; $p = 0,00$), por lo que se concluye que la gestión externa del conocimiento influye significativamente en las actitudes laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020. Es decir, que a mejor gestión externa del conocimiento mayores actitudes laborales mostraran los trabajadores.
- 4) Existe una correlación positiva alta y significativa ($\rho = 0,894$; $p = 0,00$), por lo que se concluye que la gestión individual del conocimiento influye significativamente en las actitudes laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020. Es decir, que a mejor gestión individual del conocimiento mayores actitudes laborales mostraran los trabajadores.

RECOMENDACIONES

- 1) A los encargados de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Pasco, que adopten políticas para el desarrollo de la gestión del conocimiento y se promueva el desarrollo de las actitudes laborales de sus colaboradores. Mediante incentivos y promoviendo el compromiso organizacional de todos los integrantes de la institución.
- 2) Se recomienda a los encargados de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Pasco, promover la gestión interna del conocimiento, mediante la realización de capacitaciones y cursos.
- 3) A los encargados de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Pasco, se les recomienda que gestionen con otras instituciones el intercambio de conocimientos, mediante pasantías e intercambio de conocimientos de los trabajadores con entidades tanto públicas como privadas, así como la realización de cursos, seminarios y similares.
- 4) A los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Pasco, se les recomienda mejorar sus actitudes laborales, a través de la gestión individual del conocimiento (tomando cursos por iniciativa propia y leyendo libros para mejorar su desempeño laboral)

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2009). *Diccionario de competencias. La trilogía Tomo I*. Buenos Aires,: Granica.
- Alles, M. (2009). *Diccionario de Comportamientos, la Trilogía Tomo II*. Buenos Aires: Granica.
- Allez, M. (2010). *Diccionario de preguntas*. Buenos Aires: Granica.
- Ansa, M. P., & Acosta, A. (2008). *La actitud hacia el trabajo del personal administrativo en el Núcleo Humanístico de la Universidad del Zulia*. *Revista de Ciencias Sociales (RCS) Vol. XIV, No. 1,, 121-130*.
- Arostegui Artetxe, A. (2004). *La gestión del conocimiento en la gestión pública. Compartir, cooperar y competir*. Cuadernos de Gestión Vol. 4. N.º 2, 121-124.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales 3a. Ed*. Bogota: Pearsón Educación.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional, La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Dei, D. (2012). *La Tesis, como orientarse en su elaboración*. Buenos Aires: Prometeo Libros.
- Espacio Virtual de Asesoría de Función Pública - Colombia. (20 de Julio de 2021). *Función Pública*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/es/web/eva/ejes-de-gestion>
- Espinoza Montes, C. (2014). *Metodología de investigación tecnológica*. Huancayo: Soluciones Gráficas S.A.C.
- Farfán Buitrago, D. Y., & Garzón Castrillón, M. A. (2006). *La gestión del conocimiento: Documento de Investigación No. 29*. Rosario: Universidad del Rosario.
- Gamboa Quinde, G. R. (2017). *“Modelo de gestión del conocimiento para una empresa manufacturera productora de gelatina”*. [Tesis de Maestría. Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Sede Ambato]. Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1892>

- Gobierno Regional de Pasco. (15 de 07 de 2021). *Pagina Web del Gobierno Regional de Pasco*. Obtenido de <http://www.regionpasco.gob.pe/wps/dircetur>
- Grasso, L. (2016). *Encuestas, elementos para su diseño y análisis*. Quito: Encuentro Grupo Editor.
- Hidalgo Aguilar, O. J. (2017). *Habilidades de gestión y actitud laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, año 2016*. [Tesis de Maestría]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Obtenido de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3459>
- Infanzón Jaco, S. Z. (2019). *Gestión del conocimiento por medio de las competencias investigativas para los estudiantes de la maestría en Gerencia e Innovación Educativa; facultad de ciencias de la educación Escuela de Posgrado UNDAC - Pasco*. [Tesis de Maestría]. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2124>
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2006). *Comportamiento organizacionall, Séptima edición*. Mexico: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Lapo Maza , M. D. (2018). *Influencia del Clima Organizacional en las Actitudes Laborales y en el Comportamiento Pro-social de los Profesionales de la Salud*. [Tesis Doctotal]. Lima: Pontificia Universidad Catolica del Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/12609>
- Martínez Caraballo, N. (2006). Gestión del Conocimiento: Aprendizaje individual versus aprendizaje organizativo . *Intangible Capital - Nº 13 - Vol. 2*, 308-326,.
- Muñoz Razo, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis. Segunda edición*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo, Decimotercera edición*. México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Peluffo A. , M. B., & Catalán Contreras , E. (2002). *Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al sector público* . Santiago de Chile,: CEPAL.

- Perdomo Rosales, V. (22 de Febrero de 2020). *Actitudes laborales*. Obtenido de Monografias.com: <https://www.monografias.com/trabajos89/actitudes-laborales-mirada-teoria/actitudes-laborales-mirada-teoria.shtml>
- Puerto Vásquez, H. d. (2015). *Gestión del conocimiento en los Municipios Colombianos. Estudios de caso*. [Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Colombia]. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/11526>
- Ramos Chagoya , E. (Julio de 1 de 2018). *Métodos y técnicas de investigación*. Mexico, Mexico. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- Restrepo Guzmán, J. A. (2019). *La gestión del conocimiento y su influencia en las capacidades dinámicas: Contratación empírica en Empresas Colombianas Intensivas en uso de conocimiento*. [Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Colombia]. Manizales. Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/76078>
- Rodriguez Neira, J. P. (10 de Octubre de 2021). *La Gestión del Conocimiento*. Obtenido de revistaempresarial.com: <https://revistaempresarial.com/gestion-humana/la-gestion-del-conocimiento/>
- Salazar Mendoza, R. E. (2020). *Gestión del conocimiento y desempeño laboral de los servidores públicos de Unidad de Gestión Educativa Local de Ascope en el año 2020*. [Tesis de Maestría]. Trujillo: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/24429>
- Secretaria de Gestión Pública - PCM. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Lima: Secretaria de Gestión Pública.
- Sue Prince, E. (2020). *Las siete habilidades para el futuro (y el presente)*. Madrid: Ediciones Urano, S.A.U.
- Tarcica, J., & Masis, M. (2013). *120 competencias integrales*. San José: BookBaby.

Ubillos , S., Mayordomo , S., & Páez , D. (2004). *Psicología Social, Cultura y Educación*. Madrid: Pearson Educación.

Valverde Yamunaqué, K. M. (2019). *Gestión del Conocimiento y Cultura Organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018*. [Tesis de Pregrado]. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2678>

ANEXOS

Anexo A: Instrumentos de investigación



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES
CARRION

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



ENCUESTA A LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA DIRCETUR - PASCO

Estimado Colaborador:

Le agradecemos anticipadamente por su asistencia, para contestar la presente encuesta para la tesis: Gestión del Conocimiento y Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020

Le pedimos que:

1. Por favor no escriba su nombre, la encuesta es anónimo y confidencial.
2. Responda las alternativas de respuesta según corresponda y con sinceridad.
3. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que usted considere es la más adecuada. De acuerdo al cuadro que aparece.

NUNCA	1
CASI NUNCA	2
A VECES	3
CASI SIEMPRE	4
SIEMPRE	5

VARIABLE 1: Gestión del Conocimiento

VARIABLE 1: Gestión del Conocimiento						
	DIMENSIÓN 1: Gestión Interna del Conocimiento	1	2	3	4	5
1	Se promueve una Cultura Interna del conocimiento					
2	Usted hace hincapié en la cultura interna de la organización					
3	Se prioriza el Conocimiento Organizativo					
4	Usted se nutre de todo el conocimiento de la organización					
5	Se promueve el Mejoramiento Continuo en la organización					
6	Usted prioriza su mejoramiento continuo					
DIMENSIÓN 2: Gestión Externa del Conocimiento						
7	Se busca incorporar conocimientos de otras organizaciones o entidades públicas.					
8	Se nutre usted de conocimientos de otras culturas organizacionales similares a la de su organización					
9	Su organización prioriza la gestión de la información					
10	Prioriza usted la gestión de la información					

11	Su entidad busca las Interrelaciones organizativas con otras entidades.					
12	Su entidad esta abierta a la cooperación con otras entidades públicas.					
	DIMENSIÓN 3: Gestión Individual del Conocimiento					
13	Considera usted que el aprendizaje intelectual es importante para mejorar sus actitudes laborales					
14						
15	Considera que el aprendizaje emocional es importante para mejorar sus actitudes laborales					
16						
17	Usted se está capacitando de acuerdo a las funciones que desempeña					
18	Se capacita por propia iniciativa para tener mejores actitudes laborales					

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE 2: Actitudes Laborales

VARIABLE 2: Actitudes Laborales						
DIMENSIÓN 1: Componente Afectivo		1	2	3	4	5
1	Considera usted que pone de manifiesto su inteligencia emocional en las labores que realiza					
2	Considera usted que la inteligencia emocional es importante para mejorar sus actitudes laborales					
3	Considera usted que pone de manifiesto sus sentimientos en las labores que realiza					
4	Considera usted que los sentimientos influyen en sus actitudes laborales					
5	Considera usted que pone de manifiesto su capacidad inductiva en las labores que realiza					
6	Considera usted que su capacidad inductiva influye en sus actitudes laborales					
DIMENSIÓN 2: Componente Cognoscitivo						
7	Considera usted que pone de manifiesto su pensamiento conceptual en las labores que realiza					
8	Considera usted su pensamiento conceptual influye en sus actitudes laborales					
9	Considera usted que pone de manifiesto su dominio cognitivo en las labores que realiza					
10	Considera usted sus conocimientos influyen en sus actitudes laborales					
11	Considera usted que pone de manifiesto su visión estratégica en las labores que realiza					
12	Considera usted que su visión estratégica influye en sus actitudes laborales					
DIMENSIÓN 3: Componente Conductual						
13	Considera usted que pone de manifiesto su liderazgo en las labores que realiza					
14	Considera usted que su capacidad de liderazgo influye en sus actitudes laborales					

15	Considera usted que pone de manifiesto su comunicación eficaz en las labores que realiza					
16	Considera usted que su comunicación eficaz influye en sus actitudes laborales					
17	Considera usted que pone de manifiesto su construcción de relaciones en las labores que realiza					
18	Considera usted que sus relaciones con sus jefes y compañeros influye en sus actitudes laborales					

Gracias por su colaboración

9. COHERENCIA	Entre los indicadores y las dimensiones																			
10. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha	DNI Numero	Firma del experto	Teléfono N°

Anexo C: Matriz de consistencia

Tesis: Gestión del Conocimiento y Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	<p align="center">Variable Independiente (X) Gestión del Conocimiento</p>	<p>➤ Gestión Interna del Conocimiento</p> <p>➤ Gestión Externa del Conocimiento</p> <p>➤ Gestión Individual del Conocimiento</p> <p>➤ Componente Afectivo</p>	<p>✓ Cultura Interna</p> <p>✓ Conocimiento Organizativo</p> <p>✓ Mejoramiento Continuo</p> <p>✓ Cultura Externa</p> <p>✓ Gestión de Información</p> <p>✓ Interrelaciones organizativas</p> <p>✓ Aprendizaje Intelectual</p> <p>✓ Aprendizaje Emocional</p> <p>✓ Autoaprendizaje</p>	<p>Tipo: Descriptivo - Correlacional</p> <p>Métodos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inductivo ▪ Deductivo ▪ Correlacional <p>Técnicas: • Encuesta</p> <p>Instrumento: • Cuestionario</p> <p>Diseño: Descriptivo-Correlacional, transversal</p> <p>Población 17 trabajadores</p>
¿De qué manera la Gestión del Conocimiento influye en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020?	Determinar de qué manera la Gestión del Conocimiento influye en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020	La Gestión del Conocimiento influye significativamente en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020				
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
¿De qué manera la Gestión Interna del Conocimiento influye en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020?	Determinar de qué manera la Gestión Interna del Conocimiento influye en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020	La Gestión interna del Conocimiento influye significativamente en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020				

<p>¿De qué manera la Gestión Externa del Conocimiento influye en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020?</p>	<p>Determinar de qué manera la Gestión Externa del Conocimiento influye en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020</p>	<p>La Gestión Externa del Conocimiento influye significativamente en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020</p>	<p>Variable Dependiente (Y) Actitudes Laborales</p>	<p>➤ Componente Cognoscitivo</p> <p>➤ Componente Conductual</p>	<p>✓ Inteligencia Emocional ✓ Sentimientos ✓ Capacidad Inductiva</p> <p>✓ Pensamiento conceptual ✓ Dominio Cognitivo ✓ Visión Estratégica</p> <p>✓ Liderazgo ✓ Comunicación eficaz ✓ Construcción de Relaciones</p>	<p>Muestra: 17 personas Por conveniencia</p> <p>Prueba de hipótesis: Coeficiente de correlación de Spearman.</p>
<p>¿De qué manera la Gestión Individual del Conocimiento influye en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020?</p>	<p>Determinar de qué manera la Gestión Individual del Conocimiento influye en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020</p>	<p>La Gestión Individual del Conocimiento influye significativamente en las Actitudes Laborales del Servidor Público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020</p>				