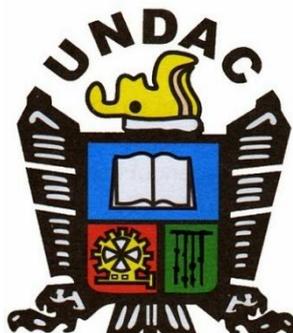


UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**El Know - How y la eficiencia de gestión del personal administrativo en la
Municipalidad Distrital de Yanacancha – 2021**

Para optar el grado académico de maestro en:

Ciencias de la Administración

Mención: Gestión Pública y Desarrollo local

Autor:

Bach. Enma Doris JANAMPA PEREZ

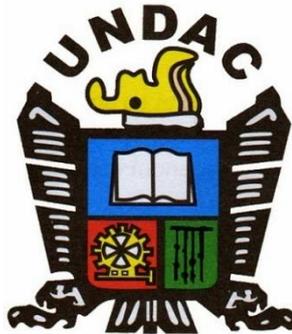
Asesor:

Dr. Edgar CONDOR CAPCHA

Cerro de Pasco – Perú – 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**El Know - How y la eficiencia de gestión del personal administrativo en la
Municipalidad Distrital de Yanacancha – 2021**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
PRESIDENTE

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA
MIEMBRO

Dr. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Escuela de Posgrado
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 0222-2022- DI-EPG-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:
Enma Doris JANAMPA PEREZ

Escuela de Posgrado:
**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN -
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL**

Tipo de trabajo:
Tesis

TÍTULO DEL TRABAJO:
**"EL KNOW-HOW Y LA EFICIENCIA DE GESTIÓN DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
YANACANCHA - 2021"**

ASESOR (A): Dr. Edgar CONDOR CAPCHA

Índice de Similitud:
18%

Calificativo
APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 08 de noviembre del 2022



Dr. José Roxino ALVAREZ LOPEZ
Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado -
UNDAC
Pasco - Peru

DEDICATORIA

A Dios:

Por bendecirme en la vida y guiarme en mi existencia.

A mis Padres:

Principales promotores de mis metas y objetivos, a ellos mi gratitud.

AGRADECIMIENTO

Al alma mater, la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

A la Escuela de Posgrado, por las enseñanzas impartidas.

A los docentes del posgrado, preceptores de nuevos conocimientos.

A mi asesor, por su constancia en el seguimiento del desarrollo de la tesis.

RESUMEN

Investigación titulada "El Know - How y la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha - 2021," con el objetivo general de determinar la relación del Know- How y la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha al 2021; describe y analiza

El estudio se definió como un estudio aplicado a nivel descriptivo-correlativo, centrándose en el diseño de transectos no experimentales mediante la aplicación del método científico como metodología general y técnicas descriptivas-analíticas y correlacionales como los subconjuntos más específicos.

La encuesta se utilizó tanto para el trabajo de campo como para la recopilación de datos; las preguntas se organizaron por escalas variables y asignadas; el tamaño de la muestra fue de 35 funcionarios administrativos

Los resultados del estudio muestran que existe una correlación positiva significativa entre las variables independientes y dependientes con un nivel de confianza del 83 %, lo que prueba la hipótesis nula y, por lo tanto, completa el objetivo general del estudio.

Palabras claves: Know-how, eficiencia de gestión, cultura organizacional, satisfacción laboral, trabajo en equipo, liderazgo.

ABSTRACT

Research entitled "The Know - How and management efficiency of administrative staff in the District Municipality of Yanacancha - 2021," with the overall objective of determining the relationship of Know - How and management efficiency of administrative staff in the District Municipality of Yanacancha to 2021; describes and analyzes.

The study was defined as an applied study at descriptive-correlational level , focusing on non-experimental transect design by applying the scientific method as general methodology and descriptive-analytical and correlational techniques as the more specific subsets .

The survey was used for both fieldwork and data collection ; the questions were organized by variable and assigned scales ; the sample size was 35 administrative officers

The results of the study show that there is a significant positive correlation between the independent and dependent variables with a confidence level of 83 % , which proves the null hypothesis and , therefore , completes the overall objective of the study .

Key words: Know-how, management efficiency, organizational culture, job satisfaction, teamwork, leadership.

INTRODUCCIÓN

El conocimiento es el activo más valioso para las organizaciones y la sociedad en general, y siempre ha sido fundamental para el buen funcionamiento de las instituciones. Sin embargo, la gestión sistemática del conocimiento, tal como se entiende hoy en día el término, sólo recientemente se ha hecho explícita.

De esta forma, cobra protagonismo el papel del conocimiento dentro de las organizaciones, las características que posee y los procesos para su desarrollo y aplicación. Por dos razones, Grant (1996) justifica el énfasis en este único recurso El conocimiento es el activo más valioso que tiene una organización porque permite la creación de nuevas oportunidades. Hay un peso estratégico en los obstáculos que impiden compartir y replicar el conocimiento.

La mayoría de la gente piensa en el conocimiento como un procedimiento establecido para lidiar con ciertas situaciones repetibles, pero en realidad, muy pocos escenarios se repiten a lo largo de la historia y la gran mayoría de las situaciones son nuevas y requieren nuevos métodos de creación de conocimiento.

Desde este punto de vista, la investigación titulada “El saber hacer y la eficiencia en la gestión del personal administrativo en el municipio del distrito de Yanacancha” se organizó de la siguiente manera:

En el primer capítulo se plantea el problema de investigación y se establece su contexto, los objetivos, la justificación y las limitaciones del estudio

El segundo capítulo proporciona un contexto teórico, o la base para el estudio de los factores asociados con la experiencia y la eficiencia institucional.

El Capítulo 3 establece la metodología y las técnicas de investigación planteando preguntas sobre la naturaleza y la profundidad del estudio, su metodología y diseño, el tamaño de la población de la muestra y el tamaño de la muestra, y los métodos de

recopilación de datos y las herramientas analíticas que se utilizarán. Así como su validez estadística y confiabilidad.

Los hallazgos se presentan en el Capítulo 4, donde también se establece una correlación positiva significativa entre las variables del estudio (83 por ciento) y la efectividad con la que se gestiona el personal administrativo en el Municipio del Distrito de Yanacancha a medida que se implementan las nuevas tecnologías de la información. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones sobre la investigación realizada.

Los resultados de la investigación y las recomendaciones se presentan en la sección final.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema	1
1.2.	delimitación de la investigación	1
1.3.	Formulación del problema.....	4
1.3.1.	Problema general	4
1.3.2.	Problemas específicos	5
1.4.	Formulación de objetivos	5
1.4.1.	Objetivo general	5
1.4.2.	Objetivos específicos.....	5
1.5.	Justificación de la investigación.....	6
1.6.	Limitaciones de la investigación	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio	7
2.1.1.	Nivel Internacional	7
2.1.2.	A Nivel Nacional	7
2.2.	Bases teóricas – científicas	10
2.2.1.	Know-How	13
2.2.2.	Eficiencia de Gestión.....	24
2.3.	Definición de términos básicos	37
2.4.	Formulación de hipótesis.....	37
2.4.1.	Hipótesis General	40
2.4.2.	Hipótesis Específicas.....	40
2.5.	Identificación de variables.....	40
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores	41

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación	43
3.2.	Nivel de investigación	43
3.3.	Métodos de investigación	43
3.3.1.	Método General	44
3.3.2.	Métodos Específicos.....	44
3.4.	Diseño de investigación.....	44
3.5.	Población y muestra	45
3.5.1.	Población y Muestra	45
3.5.2.	Muestreo	45

3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.6.1.	Técnicas de Recolección de Datos	46
3.6.2.	Instrumentos de Recolección de Datos.....	46
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	46
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	48
3.9.	Tratamiento estadístico.....	48
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica	48

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo	50
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	50
4.2.1.	Resultados de la Variable Know-How	51
4.3.	Prueba de hipótesis	64
4.3.1.	Prueba de la Significancia de la Hipótesis General	64
4.3.2.	Prueba de la Significancia de las Hipótesis Específicas.....	67
4.4.	Discusión de resultados	71

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resultados del nivel del know-how	53
Tabla 2 Resultados del nivel del know-how en la dimensión conocimiento explícito..	54
Tabla 3 Resultados del nivel del know-how en la dimensión conocimiento tácito.....	54
Tabla 4 Resultados del nivel de la eficiencia de gestión	56
Tabla 5 Resultados del nivel de la eficiencia de gestión en la dimensión cultura organizacional.....	56
Tabla 6 Resultados del nivel de la eficiencia de gestión en la dimensión satisfacción laboral	57
Tabla 7 Resultados del nivel de la eficiencia de gestión en la dimensión trabajo en equipo	59
Tabla 8 Resultados del nivel de la eficiencia de gestión en la dimensión liderazgo	61
Tabla 9 Prueba de normalidad para las variables	62
Tabla 10 Resultados de la relación del know-how y la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha-2021	62
Tabla 11 Estadísticas para la docimasia de las hipótesis específicas	67
Tabla 12 Intensidad de la correlación “rho” de Spearman	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estadísticas de la variable know-how	51
Figura 2 Estadísticas de la variable eficiencia de gestión	52
Figura 3 Diagrama del nivel del know-how.....	53
Figura 4 Diagrama del nivel del know-how en la dimensión conocimiento explícito.	54
Figura 5 Diagrama del nivel del know-how en la dimensión conocimiento tácito	55
Figura 6 Diagrama del nivel de la eficiencia de gestión	56
Figura 7 Diagrama del nivel de la eficiencia de gestión en la dimensión cultura organizacional.....	57
Figura 8 Diagrama del nivel de la eficiencia de gestión en la dimensión satisfacción laboral.....	58
Figura 9 Diagrama del nivel de la eficiencia de gestión en la dimensión trabajo en equipo.....	60
Figura 10 Diagrama del nivel de la eficiencia de gestión en la dimensión liderazgo. .	61
Figura 11 Diagrama de dispersión del nivel del know y la eficiencia de gestión en los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha-2021.	63
Figura 12 Distribución de la prueba T para la docimasia de la hipótesis general.....	66
Figura 13 Diagrama de dispersión de las relaciones según dimensiones.....	67

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

En la sociedad actual, el nivel de logro profesional de uno se usa como una vara de medir contra la cual se evalúa el carácter de uno. Los hábitos de vida han sufrido transformaciones radicales, modificando la calidad de vida de las personas de manera fundamental y notoria. Un paso en la dirección correcta hacia una mejor calidad de vida humana sería lograr niveles más altos de satisfacción laboral en un ambiente de trabajo positivo. Romero, (2001).

En este contexto, y después de un examen exhaustivo de todos los materiales pertinentes, la experiencia se define como el conocimiento práctico y la habilidad que los trabajadores necesitan para desempeñar sus funciones con eficacia. Márquez, (2006).

El término "know-how" se puede considerar como un activo intangible propiedad de una empresa u organización. Es un concepto amplio que se puede utilizar para los aspectos estratégicos u operativos y técnicos de una

organización; _ al final, abarca los conocimientos generalizados que han contribuido al éxito de la empresa.

El conocimiento se adquiere a través de la experiencia repetida y sistemática. El conocimiento organizacional no es más que una compilación de intentos pasados exitosos que han sido codificados en prácticas actuales.

¿Qué más podría ser sino una recopilación de los éxitos y fracasos del pasado que juntos conforman la sabiduría de la organización?

Medirlo requiere términos monetarios porque saber cómo implementar o responder a este factor tiene un impacto directo en la posición competitiva de una organización. Esto crea una ventaja competitiva, de la que hablaremos más adelante en Byrne (2006).

De manera incorrecta, este término suele utilizarse para describir cualquier trámite que se lleve a cabo dentro de una institución.

Sin embargo, hay ciertos requisitos que deben cumplirse para discutir adecuadamente la experiencia.

La primera necesidad es que sea algo específico, como una determinada técnica o un ingrediente; hay muchas opciones _En otras palabras, no se puede decir que una empresa utiliza únicamente suministros de alta calidad debido a su experiencia. Esta sería una discusión sobre la ética o la visión de la empresa, pero tales declaraciones pueden ser hechas por cualquier empresa, por lo tanto, es imposible decir con certeza que la empresa posee tal experiencia.

Además, esto debe ser un secreto muy bien guardado. En pocas palabras, el conocimiento no es una técnica utilizada por todas las empresas en una industria determinada; sólo se considera tal si sirve como ventaja competitiva. El saber cómo ha de otorgar una ventaja competitiva. El artículo 39 del Acuerdo

sobre la Protección de la Información Privilegiada en el Comercio Internacional establece: "Las personas, tanto naturales como jurídicas, tendrán derecho a impedir la divulgación de la información que esté lícitamente bajo su control o la adquisición de dicha información sin su consentimiento para cualquier otro fin que no sea el uso comercial lícito".

Saber cómo hacer algo de manera efectiva es una ventaja competitiva. Como resultado de esta cualidad específica, esta ubicación se destaca de las demás y goza de un trato especial en comparación con otros negocios. Esto solo sugiere que debería ser valioso desde un punto de vista económico.

Al final, cualquier técnica empleada por una empresa no puede ser considerada conocimiento. Solo será así si es específico, único y no cuestionado por la competencia. Se puede ver que empresas como López y Cols dan prioridad a lograr una mayor productividad a menores costos y desarrollar estrategias de certificación y aseguramiento de la calidad, lo que a su vez conduce a la aparición de escenarios novedosos con un efecto en el comportamiento de los empleados (2007).

Dado que se desconoce qué tan satisfechos o eficientes están los trabajadores del Municipio Distrital de Yanacancha con su gestión, esta brecha de conocimiento requiere una investigación sobre las perspectivas de los empleados sobre aspectos clave de sus trabajos. Los niveles de satisfacción de los empleados con sus condiciones de trabajo han sido demostrados tener un impacto tanto en la moral como en la productividad

Para que una agencia gubernamental funcione con plena eficiencia, es esencial que las personas responsables de dirigir el espectáculo (el personal administrativo) reciban los incentivos y la inspiración adecuados para hacer bien

su trabajo .Es menos probable que los empleados contribuyan al éxito de la empresa si no están satisfechos con su entorno laboral y su seguridad laboral .

Cabe señalar que el Municipio Distrital de Yanacancha, organismo público cuyo principal objetivo es promover y desarrollar de manera integral el bienestar de sus ciudadanos en los frentes económico, social y ambiental, requiere implementar una gestión administrativa y mecanismos para asegurar el mejor uso posible de sus recursos y su buen funcionamiento.

1.2. delimitación de la investigación

Planteado la problemática, la investigación está delimitada en los siguientes aspectos:

a) Delimitación social

Establece a las personas objeto de estudio; es decir, a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

b) Delimitación espacial

Refiere al espacio geográfico, la cual se circunscribe en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, Provincia de Pasco.

c) Delimitación temporal

Está definido por la temporalidad, por lo que, se ha previsto concluir la investigación en enero del 2022.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo se relaciona el Know-How y la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha al 2021?

1.3.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación del Know-How y la cultura organizacional en la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha?

¿Cuál es la relación del Know-How y la satisfacción laboral en la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha?

¿Cuál es la relación del Know-How y el trabajo en equipo en la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha?

¿Cuál es la relación del Know-How y el liderazgo en la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación del Know-How y la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha al 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

Conocer la relación del Know-How y la cultura organizacional en la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

Conocer la relación del Know-How y la satisfacción laboral en la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

Conocer la relación del Know-How y el trabajo en equipo en la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

Conocer la relación del Know-How y el liderazgo en la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

1.5. Justificación de la investigación

a) Justificación social

Contribuye al mejoramiento y bienestar de los colaboradores quienes integran la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

b) Justificación práctica

Puesta en práctica de los resultados de la investigación, conocer el nivel de competitividad frente a otras organizaciones de gobierno local, mejorar su potencialidad y hacerla sostenible en el tiempo.

c) Justificación teórica

La extensión de las teorías permitió profundizar el conocimiento sobre las variables en estudio que forman parte del sustento de todo el proceso de la investigación.

1.6. Limitaciones de la investigación

La investigación no presenta limitaciones relevantes, excepto algunas excepciones sobre el contexto del COVID 19.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Evidenciado la revisión de la literatura se ha identificado investigaciones:

2.1.1. Nivel Internacional

Según García (2019) y teoría de expertos: “ Gestión de la información y efectividad de los proyectos .Demandado: Empresa ROBUSPACK ”.La investigación estuvo a cargo de la empresa Robuspack, la cual se encuentra inscrita en el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN) bajo el código 333249 [1] y en el Registro Nacional de Instituciones y Empresas Científicas y Tecnológicas de México (RENIECYT), que actualmente se administra por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT).Sus preocupaciones están relacionadas con la eficiencia con la que completan sus tareas, lo que genera excesos en el presupuesto y estancamiento del desarrollo de los productos.Por lo tanto, el propósito de esta investigación fue elegir e implementar un modelo de datos ejecutivos para estandarizar el proceso de reunión y evaluar su impacto en la competitividad de las empresas Robuspack

.Este estudio utilizó una metodología cuantitativa para establecer un examen comparativo de los resultados competitivos medibles y los obtenidos en un estudio piloto de una filosofía ejecutiva estandarizada .Al final de la revisión, se concluyó que la implementación de un modelo de información ejecutiva tuvo un efecto profundo en la capacidad de competir de los negocios de Robuspack, como se ve en un aumento en la eficiencia , la planificación financiera y el tiempo de inicio .

Gestión de la Información en Organizaciones y Regiones: Una Revisión de la Literatura , por Calvo (2018).Esta revisión ofrece un análisis literario de los ejecutivos y su progreso organizacional y gubernamental como su enfoque clave .En el marco del emprendimiento “Red de Formación de Talento Humano para la Innovación Social y Productiva” , se realizó esta exploración narrativa con el fin de que sirva de referencia para la definición de un programa de maestría en gestión del conocimiento .e innovación en la Universidad del Cauca .El apartado inicial incluye la planificación y el brainstorming que dio lugar a la idea, así como los métodos y creadores más fundamentales y delegados .La fusión de información y los temas fundamentales relacionados con este campo se discuten en la sección final .Por último , pero no menos importante, presentamos datos a nivel provincial ; describir la recopilación de datos en el campo, esbozar planes de desarrollo local y esbozar marcos de toma de decisiones a nivel de distrito .

La gestión de la información como una estrategia novedosa para fortalecer la capacidad humana en las organizaciones del sector del desarrollo : una revisión de **Rocha (2016)**.El objetivo principal del estudio es mejorar los procedimientos administrativos mediante el análisis de datos de nivel ejecutivo

de las organizaciones de la industria azucarera ; Con este fin, los investigadores utilizaron una herramienta de toma de decisiones basada en una tabla de datos para evaluar los niveles de capacidad creativa de resolución de problemas de los empleados a la luz de los datos. Desde el exterior y el interior de esas empresas.

La prueba se basó en un estudio de campo con fines ilustrativos; tres (3) organizaciones que trabajan en el campo del desarrollo y campos relacionados en el Departamento de Sucre se utilizaron como muestra de población, y los RRHH que trabajan allí se analizaron por su papel en la implementación el instrumento La población de la muestra estuvo conformada por treinta (30) personas: tres (3) administradores, tres (3) facilitadores o encargados, y veinticuatro (24) representantes y trabajadores.

Debido al pequeño tamaño de la población, se diseñó un cuestionario cerrado con dos posibles respuestas. El cuestionario se divide en dos partes: la primera reflexiona sobre la gestión del conocimiento, indagando sobre factores como factores internos y externos, así como factores personales; el segundo cubre las innovaciones generales, incluidas las ideas sobre la premisa principal y útil de la innovación. Cuando se puso en uso la herramienta, quedó claro que las organizaciones examinadas casi no avanzaban en términos de preparación comercial crucial; _ se estaban enfocando principalmente en las necesidades de los clientes y proveedores; estaban fallando en identificar con precisión las habilidades, conocimiento y experiencia de su fuerza laboral; y estaban desplegando una cantidad lenta de su fuerza laboral a la parte más crucial del negocio.

Quedó claro que existen vacíos en el significado de cooperación y estrategias dinámicas que sientan las bases para una unión fructífera entre las

dos partes. _Las asociaciones o grupos no destacan iniciativas que fomentan el pensamiento y el trabajo innovadores, ni apoyan la base de metodologías necesarias para avanzar en el terreno de los datos implícitos y ambiguos.

2.1.2. A Nivel Nacional

Propuesta de experto sobre “ Gestión de la Información y su Conexión con la Gestión Institucional en la Escuela Nacional de Control del Perú ” de Moz y Tafur (2020). Nuestra investigación actual nos ha ayudado a determinar cómo se relacionan los datos de la tabla con la gestión institucional de la Escuela Nacional de Control en Lima para 2019. Fue un estudio de método mixto ; por ejemplo, participaron 55 colaboradores y 2 supervisores de la Escuela Nacional de Control ; se administró la encuesta a los trabajadores y se realizó una reunión no estructurada con los supervisores. Este estudio encontró que el 37 por ciento de los compañeros de trabajo nunca tienen la oportunidad de preparar los datos utilizados en las reuniones del consejo asesor. El setenta por ciento nunca ha hablado como presentador en un evento académico fuera de la institución. Los representantes dijeron que el 48% cree que el establecimiento no avanza significativamente en la integración de sus efectos de exploración en los programas educativos . Sesenta y siete por ciento de los representantes dijeron que la Escuela Nacional de Control no brinda muchos incentivos monetarios a los docentes para actividades creativas . Lo que les importa es lo que señalaron los jefes de departamento ; Para desarrollar aún más la hoja de cálculo de la Escuela Nacional de Control , el primer paso debe ser informar a todos los ejecutivos . Actualmente hay muy poco conocimiento de la información del consejo . El programa de revisión no es de vanguardia; su objetivo es fortalecer los perfiles existentes de los graduados en lugar de crear otros nuevos . La

conexión crítica positiva entre la información del consejo y la administración institucional presentada por el Centro Nacional de Educación de Control a los miembros del equipo se confirma con un coeficiente de correlación de 0,73.

Sugerencia del Experto : “ Modelo de Gestión de la Información a la Luz del Enfoque Efectivo para el Sostenimiento de la Creatividad Organizacional ”, **Rivero (2019)**.El tema central de la revisión es la disminución de nuevos puestos gerenciales dentro de las organizaciones actuales , o al menos la falta de nuevos compromisos para mejorar los resultados existentes .Las insuficiencias en el uso que hace la empresa de sus activos, la mala calidad del producto que , sin embargo, logra satisfacer a los clientes sin proporcionar ninguna estimación de valor adicional y la lentitud en la eficiencia se suman a un servicio al cliente que solo resuelve parcialmente sus problemas. Para combatir este problema, proponemos un modelo de datos de ejecutivos para fomentar una mayor innovación a través de la formación de equipos multifuncionales encargados de llevar a cabo tareas de generación de información como "probar", "mover", "crear", "usar" y “reutilizar” de acuerdo con procedimientos ligeros basados en estudios iterativos de casos de clientes.

Los resultados obtenidos llevaron a la aceptación del modelo, demostrando su adaptabilidad a los negocios actuales y fomentando un mayor crecimiento de la propiedad intelectual.

“Avance de un Modelo de Gestión del Conocimiento para las Pymes de la Ciudad Material de Riobamba” (**Arguello, 2017**) es una tesis doctoral. La investigación dirigida propone un Modelo de Gestión del Conocimiento para este importante sector de la economía pública utilizando como unidad de análisis la red de tiendas propiedad de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) del sector

material de Riobamba, con dos consideraciones en la mente y las tres facetas de la gestión del conocimiento en mente. Las razones de esta revisión caracterizan la gestión del conocimiento a nivel estratégico, el entorno innovador y el ciclo del conocimiento, o la gestión del conocimiento a nivel operativo, siendo la variable dependiente la percepción de los resultados del marco, como los puntos más finos de las decisiones tomadas por los individuos que integran las organizaciones, entrando en juego la perspectiva Man -in-the- Middle .

Este es un estudio aplicado cuyo objetivo es dar respuesta a preguntas o situaciones específicas y fácilmente identificables ; también es explicativo porque describe en detalle cómo se supervisa la información a lo largo de la cadena productiva de producción de materiales de las PYMES y qué variables y distancias se asocian entre sí para fomentar un modelo hipotético .El método se basa en observaciones de primera mano de anomalías en su hábitat natural antes de proceder a analizarlas utilizando una metodología basada en hipótesis con cuatro etapas (observar la anomalía, desarrollar una teoría para explicarla , agregar hallazgos preliminares a la especulación en curso y verificarla veracidad del fenómeno).Además , se perfilan y explican los componentes globales del examen , tanto silogísticos como procedimentales .

Como paso final, se examinaron en detalle los sistemas y enfoques utilizados para la planificación y aprobación de la información que modelan los ejecutivos en la cadena de suministro del negocio de materiales.

“ Gestión de la Información en las UGEL Metropolitanas de Lima ”, **de Gómez, Kanashiro y Reynaga (2017)**, en Teoría del Experto .El propósito de esta revisión es examinar la conexión entre los datos recopilados por el gobierno de Lima Metropolitana y los resultados del análisis de datos anual realizado en

nombre de los peritos de las UGEL de Lima por parte de la Autoridad Nacional del Servicio (Servir). Dentro de este ciclo, el monitoreo de datos en cada UGEL cobra sentido como el evento crítico de la gestión educativa a nivel escolar , y como indica el Ministerio de Educación (Minedu) , tiene un gran impacto en la gestión e implementación del IIEE .

Por lo tanto, la información de la tabla depende de los procesos que se llevan a cabo dentro de la asociación a través de la información que los ejecutivos ensayan, con la esperanza de que las asociaciones puedan trabajar sobre su exposición y, en general, la naturaleza de la administración. con la mirada puesta en su perspicacia y sentido del saber jerárquico.

Para ello, se ha implementado una herramienta para cuantificar cuánta información de las UGEL se utiliza realmente en el ámbito de la revisión, y se ha analizado este uso en relación con la información sobre los expertos de las UGEL que aún circula por Internet gracias a una prueba realizada por la autoridad nacional del servicio civil (Servir) del país.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Know-How

La información verdadera, también conocida como conocimiento convencional, puede aprenderse en las aulas y bibliotecas, transmitirse verbalmente con la ayuda de un lenguaje apropiado y organizarse mediante hojas de cálculo, diagramas de flujo, programas informáticos, etc.

En cuanto a su vertiente ontológica, alude a las formas en que el conocimiento grupal puede perdurar dentro de un individuo o ser utilizado adecuadamente por todos los miembros de la organización. Los datos se pueden

recopilar de forma independiente, utilizarse en ejercicios, investigaciones u otros asuntos explícitos y aplicarse a personas específicas.

La información compartida entre los miembros de una organización se recopila en forma de reglas, métodos, calendarios, normas, etc., aplicables a los negocios y actividades, o en la disposición de los temas de comunicación entre los miembros de esa organización. Al investigar los datos de la asociación, es importante tener en cuenta las consideraciones ontológicas y epistemológicas.

Al realizar una investigación punto por punto, la mayoría de los creadores desentrañan académicamente cada metodología (implícita y ambigua); sin embargo, los datos se recopilan de forma cooperativa. La nueva era de la información, como sugieren Nonaka y Takeuchi (1995), resulta de la combinación de estas dos fuentes de datos. Estos se difunden en toda la organización a través de una interacción fluida

➤ **Conocimiento Explícito**

Lundvall y Johnson (1994, referido en Lundvall, 1996, p. 4), proponen una categorización científica minuciosa para examinar la información en la asociación, considerando cuatro tipos:

- i) Saber qué, alude a la información sobre las realidades y cerca de lo que se llama ordinariamente datos.
- ii) Saber por qué, alude a la información sobre las normas y leyes del desarrollo de la naturaleza y la persona lógica.

Los dos tipos de información pueden obtenerse mediante la formación en la escuela, los libros, los conjuntos de datos, etc.; son informaciones formales, sencillas de clasificar y trasladar.

- iii) know how, alude a las habilidades, por ejemplo, la capacidad de realizar algo en vista de la implicación o la práctica constante; es información creada y recogida dentro de las limitaciones de la sustancia, ya sea por separado o en grupos de trabajo o exploración. Este tipo de información se envía del experto al alumno, en vista de una relación de colaboración y confianza, donde la experiencia obtenida en la práctica diaria a lo largo de los años es fundamental para la obtención de habilidades por parte del discípulo.
- iv) Saber quién, alude a los datos sobre quién hace qué y quién puede decir con seguridad cómo hacer qué. Esta información incluye básicamente la capacidad social de establecer uniones entre reuniones específicas y conseguir nueva información con vistas al comercio.

Teniendo en cuenta lo anterior, la revisión investiga la información desde el aspecto: información inequívoca. El aspecto de la información expresa se obtiene en la instrucción adecuada en las escuelas, colegios, etc., y a través de los ejercicios realizados en la práctica competente.

Esta información puede comunicarse a través de un lenguaje formal y metódico, y concretarse en datos, informes o manuales inequívocos. Para su examen, la información expresa se divide en saber por qué, aludiendo a la información o instrucción formal, y saber qué, a la información obtenida en la propia práctica competente.

El cuadro adjunto muestra la construcción funcional de la información expresa, a la luz del estudio de la escritura.

CUADRO No. 1
ESTRUCTURA OPERATIVA DEL CONOCIMIENTO EXPLÍCITO

EDUCACIÓN FORMAL KNOW WHY	CONOCIMINETO PROFESIONAL KNOW WHAT
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento lingüístico de un idioma. • Conocimiento formal. • Estudios universitarios. • Libros, lecturas, medios electrónicos, etc. • Educación formal. • Estudios formales o deducciones. • Estudios (learning by studying). • Ciencia básica (química, electrónica, etc.) • Algoritmos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento profesional. • Conocimiento social. • Manuales de clientes. • Manuales de proveedores. • Licencias y patentes. • Reglas, códigos. • Técnicas específicas. • Diseños específicos. • Procedimientos estándar de operación. • Documentos escritos. • Formas objetivas. • Programas de computadora. • Proyectos y anteproyectos específicos. • Reglas y procedimientos escritos. • Recetas. • Manejo de la información. • Información. • Formas simbólicas.

Fuente: Elaboración propia con base en los aportes de Lundvall(1996), Ducatel (1998), Kim (1998), Lam (1998), Johannessen, Olsen y Olaisen (1999), Noy Toyama (2000), Lubit (2001) y Gorma (2002)

➤ **Conocimiento Tácito**

Este tipo de información está relacionada con los modelos mentales, las habilidades especializadas y el Know-How. Más que la información expresa, su codificación no es generalmente factible, por lo que se presta ineficazmente a numerosas actividades, y además requiere versatilidad y demostración deliberada por parte de los individuos que la poseen, para su comercio, difusión y aprendizaje (Foray, 2000).

Wong y Radcliffe (2000), presentan que, en el plan de cámaras accionadas por presión, a pesar de la información inequívoca obtenida de manera convencional e importante para trazar los procesos del plan, se requiere un tipo más de información, referida por los analistas como información

implícita o saber x , que se obtiene de manera casual, en vista de la implicación y el ajuste. La exploración muestra obviamente la importancia de la información inferida sobre la información inequívoca en la región del plan.

El concentrado de Stone, Hunton y Wier (2000) muestra la conexión entre la información expresa, obtenida en la preparación instructiva, y la información implícita, procurada a través de largos tramos de implicación con la acción y en su posición continua.

Se investiga, en concreto, la información sobre los jefes responsables de la junta. Según indican los creadores, los individuos tienen información en el campo a nivel especializado (información inequívoca o formal), información sobre el fondo, información inferida de la administración y han creado habilidades de pensamiento crítico. La revisión informa de que existe una relación positiva entre la información sobre el elemento, la información sobre la administración inferida y los largos periodos de participación.

Esto muestra que la presentación positiva de los directores en regiones no ambiguas generalmente se basa en la información implícita creada prácticamente, en encuentros que de alguna manera no se obtuvieron en la escolarización adecuada. De ahí que se autentifique que existe una relación negativa entre la información sobre la región en el nivel especializado o los exámenes formales y los largos periodos de implicación con la formación real y la experiencia adquirida en su actual lugar de trabajo.

Esto recomienda que la formación adecuada obtenida en la escuela no es enorme en la ejecución. Las habilidades no estaban realmente relacionadas con los largos periodos de implicación, a pesar de que se acepta que las

habilidades aumentan con los ejercicios progresivamente complejos. En definitiva, la revisión informa de la importancia de la información no dicha que se adquiere a través de la experiencia en la presentación de recados explícitos.

Balconi (2002), en las tres investigaciones contextuales, muestra la importancia de la información inequívoca y de la información implícita a la luz de la implicación, principalmente en los ciclos en curso. Se establece además que a lo largo de la dirección de las sustancias y con el giro mecánico, éstas se han coordinado hacia la codificación de la información implícita.

Se demuestra que los ciclos útiles han mejorado con el desarrollo de la innovación y con la codificación de la información implícita, disminuyendo así la dependencia del trabajo sin talento, retratado por la recopilación de información implícita. Hoy en día, los elementos son cada vez más específicos y exigen un elevado grado de información formal e implícita.

En cuanto al proceso de avance, Koskinen y Vanharanta (2002), consideran que, en las pequeñas y grandes organizaciones de Finlandia, la información implícita es un componente importante en la fase de innovación y mejora de los artículos. Los marcos de los sistemas de remuneración y disciplina, así como los diseños administrativos que tienen las grandes organizaciones, se consideran insatisfactorios para el desarrollo.

Más tarde, Koskinen, Pihlanto y Vanharanta (2003) se concentraron en los grupos responsables de la creación de proyectos de innovación también en las empresas finlandesas. Observaron que la comunicación cercana y personal, la utilización de un lenguaje informal, la cercanía real, las prácticas compartidas y la confianza son fundamentales durante el tiempo de traslado

de la información implícita entre los individuos de los grupos responsables de impulsar los proyectos de innovación.

El concentrado de Woo et al. (2004), en el ámbito del desarrollo, el diseño y la concepción, muestra que, a pesar de la información formal, contingente a los elementos de las áreas, enormes organizaciones crean información inferida procurada por y que puede ser significativa. Los creadores proponen un modelo para el mantenimiento de la información inferida producida por los especialistas a través de la correspondencia inteligente por medio de la correspondencia electrónica y los soportes de datos como Internet. La intención es encajar la información implícita actual y dispersarla dentro de la asociación, hasta convertirla en una mano superior.

En el gráfico adjunto, se expone la construcción funcional de la información implícita a partir de la auditoría de la escritura sobre la materia. En resumen, la información se disecciona desde el aspecto epistemológico: su signo; y el aspecto ontológico: su acumulación en la persona.

En cuanto a la información, se obtiene en las escuelas y colegios, a través de la preparación o profesionalización, etc.; se mueve a través de un lenguaje convencional y se dispone en libros, proyectos, programación, manuales, etc.; para su investigación se separa en Saber qué, aludiendo a la preparación competente, y Saber por qué, aludiendo a la formación propia del singular.

La información implícita, por su parte, se obtiene a través de la experiencia en un entorno concreto, está profundamente personalizada, se aloja en la psique humana y es complicada de expresar, comunicar, componer y, por tanto, de ordenar.

Para diseccionarlo, es importante dividirlo en Know how, o mejora de las capacidades mentales y reales en el individuo, y Know who, entre las capacidades de organización a nivel individual y de empresa. Es importante explicar que los dos tipos de información aparecen en la persona de forma conjunta e inteligente, es decir, están armónicamente conectados.

**CUADRO No. 2
ESTRUCTURA OPERATIVA DEL CONOCIMIENTO TÁCITO**

KNOW HOW		KNOW WHO	
<ul style="list-style-type: none"> • H a b i l i d a d e s cognoscitivas. • Facilidad de discernimiento. • Capacidad de estimación y prevención. • Formación de imágenes y reconocimiento. • Intuición profesional. • Modelos mentales. • Manejo de información. • Afinación heurística (solución de problemas). • Imaginación moral. • Habilidades de solución de problemas. • H e r r a m i e n t a s sistémicas. • Cuestionamientos, suposiciones fundamentales y modelos mentales. • Puntos de vista, compromisos, intuición. • Razonamiento: análisis y síntesis. • Habilidades numéricas. • Habilidades verbales. • Lenguaje. • Intercambio de experiencias, sentimientos, emociones y modelos mentales. • Creatividad. • R u t i n a s organizacionales. • Creencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades físicas. • Maniobras físicas. • Intensificación de la eficiencia. • Improvisación y entrenamiento. • Conocimiento operacional. • E x p e r i e n c i a operativa. • Habilidades técnicas. • Habilidad manual. • Experiencia en cuanto al armazón tecnológico. • Práctica. • Capacidad de evaluación de fenómenos físicos basados en percepciones sensoriales (a través de los órganos visual, auditivo, tacto, etc.) • Destreza manual. • Observación, imitación. • <i>Learning by doing</i>. • Habilidades del cuerpo. • H a b i l i d a d e s operativas en la producción. • Coordinación de ojos y manos, destreza, fuerza. • Especialización en casos específicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • H a b i l i d a d e s interpersonales individuales. • Manejo de relaciones humanas. • Interacción informal cara a cara. • Actitud de confianza, actitud de cooperación, proximidad física. • Liderazgo, manejo de personal, negociación. • Supervisión en equipo. • Sentidos físicos y reacciones físico - emocionales (cuidado, amor, confianza, expresiones faciales, gestos, conocimiento físico), sentido de la existencia, entusiasmo y tensión. • Intercambio de experiencias, sentimientos y emociones. • Actitudes, motivación. • Habilidad de trabajar conjuntamente. • Manejo de la productividad personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • H a b i l i d a d e s interpersonales de la empresa. • Trabajo en equipo, redes de innovación, estructura de la empresa, sistemas tecnológicos. • C u l t u r a organizacional. • Memoria transitiva (entrenamiento en equipos). • Comunicación, experiencia en común, coordinación. • Relaciones sociales. • Relación con grupos especializados. • Comunicación. • Relaciones con clientes, proveedores y competidores.

Fuente: Elaboración propia con aportes de Wong y Radcliffe (2000), Stone, Hunton y Wier (2000), Balconi (2002), Koskinen y Vanharanta (2002), Koskinen, Pihlanto y Vanharanta (2003), Woo et. al., (2004).

➤ **Condiciones para la Generación del Conocimiento**

Para la administración de la nueva información, es decir, no sólo la que viene de fuera de la asociación sino también la que se establece entre sus individuos, hay un interés por la conexión extremadamente seria y se espera que ocurran realmente ciertas circunstancias y cualidades (Nonaka y Takeuchi, 1999; Nonaka, Toyamay y Byosiere, 2003).

Una necesidad esencial es que la asociación tenga "objetivo", caracterizado como el anhelo de lograr sus metas, que en general aparece como sistema donde se resuelve el tipo de información que debe crearse y la forma en que se vuelve funcional. Otra propiedad de la asociación, fundamental para la formación de nueva información, es la "independencia": que sus individuos se desenvuelvan con la mayor libertad posible, solicitando que todos manejen datos similares (diseño holográfico), ampliando así los resultados concebibles de rastreo de puertas abiertas sorprendentes. La presencia de independencia aumenta las posibilidades de acceder y utilizar la información que hay en los individuos (Nonaka, Toyama y Byosiére, 2003).

Las reuniones autocoordinadas o compuestas por individuos de diversas áreas de la asociación favorecen el desarrollo. Asimismo, será una necesidad vital para la creación de información "dispersar" (compartir) la información. Tras el impulso de un individuo, suponiendo que no haya conexión en una reunión (conversación, intercambio) no habrá creación. El grupo proporciona el escenario crucial en el que cooperar, incluidos los conflictos y los enfrentamientos.

Además, el clima en el que se concibe la nueva información debe ser de "equivocidad y repetitividad manifiesta" (Nonaka, Toyama y Byosiére, 2003). Estas cualidades realzan el ciclo de creación: la ambigüedad es un manantial de nueva importancia y la repetitividad manifiesta (como territorio mental normal para un grupo reducido que permite la edad de "avanzar interfiriendo") anima el intercambio, trabajando con el intercambio de información implícita. La repetitividad manifiesta debe descifrarse como la

presencia de datos de Delaware más allá de las necesidades funcionales rápidas.

La repetitividad manifiesta instructiva, lejos de ser algo evitable como la duplicación inútil o encubridora, y a pesar de que encarece el curso de la creación de la información, asume un papel principal en la ordenación de las ideas cuando se trabaja para compartir la información implícita. Por otra parte, permite que los individuos comprendan con mayor probabilidad sus propias situaciones para abstenerse según una perspectiva externa a ellos mismos.

La repetitividad manifiesta instructiva es igualmente esencial para la iniciativa rotativa (entendiendo que cualquier parte tiene un potencial de administración similar), afirmando tener al individuo ideal conduciendo las actividades brillantemente y en su lugar. Hay múltiples formas de crear repetitividad manifiesta en una asociación: a través de la revolución esencial, cultivando el concurso interno, la duplicación de divisiones.

Asimismo, la interferencia de horarios (varianza) o estallido inclina a la reevaluación de puntos de vista, cuestiona la legitimidad de las mentalidades esenciales de la rutina agradable o estructuras razonables, potenciando el olvido y la creación de información. Esta vacilación ha sido retratada como la creación de información a partir del tumulto o la conmoción. Esto es concebible si, al mismo tiempo, hay responsabilidad y límite con respecto a la reflexión. La vacilación puede caracterizarse igualmente como la presencia de una solicitud específica sin repetición, por ejemplo, difícil de prever, por ejemplo, el ajuste del interés del mercado o las dificultades que podrían descender del porte de la lata.

Para hacer la información, la variedad interior ("surtido de requisitos previos") debe ser esencialmente tan amplia como el clima exterior de la asociación. Para aumentar la variedad interna, todo el mundo en la asociación debe tener acceso rápido a la medida más extrema concebible de datos esperados en un momento dado y con el número básico de pasos. Es el método más rápido para responder a las vacilaciones del clima. El surtido permite lograr una armonía entre la solicitud (mezcla interior) y el tumulto (cambios ecológicos no sorprendentes). Esta necesidad puede lograrse consolidando los datos de forma separada, adaptable y rápida, y garantizando una accesibilidad equivalente en toda la asociación, con el objetivo de que todos los animadores colaboren en condiciones equivalentes.

Sin este acceso generalizado a los datos, se pierde la posibilidad de obtener una comprensión variada de los nuevos datos. Por lo tanto, las personas de la asociación deben saber dónde localizar los datos y la información y cómo llegar a ellos con la mayor rapidez posible.

Exámenes recientes (Nonaka, Von Krogh e Ichijo, 2001) (Nonaka, Toyama y Byosiere, 2003) (Nonaka, Toyama y Byosiere, 2003) dan importancia a dar espacio en la asociación a buenos sentimientos y sensaciones específicas conectadas enfáticamente con la zona de información inferida: básicamente el amor y la energía, la devoción o el cuidado de otras personas, la confianza y la responsabilidad, establecen la premisa de ayuda para todo el curso de la creación de información, siendo las principales áreas de fuerza para estas las que permiten compartir información.

2.2.2. Eficiencia de Gestión

Para Idalberto Chiavenato, la eficacia "alude a la utilización correcta de los activos accesibles (método de creación). Está muy bien en el aire por la situación $E=P/R$, donde P son los elementos posteriores y R son los activos utilizados".

Como indican Koontz y Weihrich, la competencia es: "el cumplimiento de los objetivos con la medida base de los activos".

Para Robbins y Coulter, observan que la competencia comprende: "adquirir los mejores resultados con la especulación base".

Como indica Reinaldo O. Da Silva, la competencia significa: "trabajar para que los activos se utilicen de la manera más adecuada".

Para Samuelson y Nordhaus, la eficiencia: "significa la utilización de los activos de la sociedad de la manera más convincente para satisfacer las necesidades y deseos de los individuos".

En términos generales, el término eficacia alude a los activos utilizados y a los resultados obtenidos; por lo tanto, se considera un límite o una cualidad muy apreciada por las organizaciones y las asociaciones, ya que todo lo que hacen está orientado a la consecución de objetivos o metas, con activos restringidos (humanos, monetarios, innovadores, físicos, de información, etc.) y (en general) en circunstancias complejas y excepcionalmente despiadadas.

➤ Eficiencia, Eficacia y Efectividad

a) Eficiencia

"Hacer las cosas con precisión" se refiere a la capacidad de restringir el uso de activos para lograr objetivos autorizados. Las obras esenciales de

Peter Drucker (1993). Además, se utiliza para simbolizar la utilización de activos o la realización de ejercicios con doble implicación:

El primero, como la "conexión entre cuántos recursos se utilizan y cuántos recursos se evalúan o modifican", y el segundo, como el " grado en que se explotan los recursos transformándolos en bienes y servicios "Se trata de **Noda Hernández** (2004).

Al desglosar la eficiencia, se tienen en cuenta tres factores: productividad especializada (obtener un producto o resultado específico de un ciclo dado minimizando sus generadores de costos), eficiencia administrativa (lograr el mismo resultado mientras se reducen los costos) y eficiencia financiera y estratégica (lograr el objetivo deseado) resultados mientras se minimiza el desperdicio) **D. Gálvez y López** (2002).

b) Eficacia

Se percibe como la conexión entre los resultados logrados y los propuestos; al fin y al cabo, permite estimar el nivel de satisfacción de los objetivos fijados. La adecuación se relaciona con la eficiencia por su efecto en la consecución de más y mejores elementos (como indica el objetivo); sin embargo, se queda corta al pensar en la utilización de los activos. En cualquier caso, este indicador estima los límites de calidad específicos que cada asociación debe preestablecer y, además, tener la opción de controlar los residuos del proceso e incrementar la estima añadida. **Noda Hernández** (2004).

Hay una presentación decente con respecto a las estrategias macroeconómicas y monetarias, pero en general las organizaciones están por debajo de lo normal para América Latina.

En las capacidades de administración macroeconómica -sistema financiero, control de la expansión y de la escasez monetaria (junto con las capacidades administrativas), especulación, rivalidad, innovación protegida, medios de comunicación- tienen una presentación fructífera y una estructura institucional avanzada; son organizaciones específicas y pequeñas y son profundamente autónomas del poder político.

Diferentes capacidades, relacionadas con el trabajo y los productos como la formación, el bienestar y el marco, son muy insuficientes. En ellas intervienen varios grados de gobierno y hay una mayor complejidad en la utilización de los activos.

c) Efectividad

Se tiene en cuenta la capacidad de la organización para progresar, ajustar, mantener y crecer, en lugar de las capacidades reales de la organización. También "analiza los resultados de una determinada acción, artículo o administración. Para lograr una satisfacción real del cliente y un impacto en el mercado, no es suficiente simplemente producir la cantidad y la calidad de asistencia acordadas con la máxima eficiencia al menor costo posible en términos de tiempo y recursos; más bien, el equivalente debe ser de calidad suficiente para justificar la inversión de esos escasos recursos". Se trata de **Noda Hernández (2004)**.

➤ **Extensiones en la Eficiencia de la Gestión Institucional**

a) Cultura organizacional

Las referencias a la "cultura jerárquica" son variadas; sin embargo, hasta la fecha no existe una definición consensuada y reconocida por los distintos creadores. A lo largo de estas líneas, hemos reunido los

principales compromisos de conceptualización y diseño que nos permiten describir de forma más definitiva lo que se entiende por cultura jerárquica.

Para los estudios sociales humanos donde rastreamos los inicios del término, siendo caracterizado por Tylor (1871) como "un intrincado todo que incorpora información, convicciones, artesanía, ética, reglamento, costumbre y cualquier límite o propensión adquirida por una persona como ciudadano".

En el humanismo, el término "cultura jerárquica" se utiliza para dar un significado objetivo a las diferencias entre empresas (Pettigrew, 1979).

En la década de 1980, el término comenzó a usarse para referirse a discusiones entre diferentes perspectivas teóricas y empíricas, con el supuesto de que la cultura jerárquica sirve como fuerza impulsora detrás de cualquier grupo determinado.

En la elaboración de Deshpandé et al. (1993) en la que se toma la idea de cultura como "la disposición de convicciones y valores compartidos que ayudan a las personas a comprender el funcionamiento de la asociación, proporcionándoles las normas de conducta dentro de ella" (Deshpandé y Webster, 1989). A partir de ahí, reconocen cuatro ejemplos de primacía social en función de los ciclos (de natural a irreflexivo) y del punto focal de la asociación (interior o exterior). Estos son: la cultura de tipo grupal (natural y de centro interior); adhocrática (natural y de centro exterior); de varios niveles (irreflexiva y de concentración interior); de mercado (robótica y de concentración exterior).

En términos cotidianos, a pesar de que no hay un significado concurrido de la construcción y su enfoque de estimación, podemos afirmar la presencia de algunos componentes normales, por ejemplo, las convicciones, los valores, las normas y las mentalidades en las que coinciden la mayoría de los creadores.

b) Satisfacción laboral

La satisfacción en el trabajo puede caracterizarse como la medida en que a los representantes les gusta su trabajo (Fritzsche y Parrish, 2005), a pesar de que todavía hay poco acuerdo con respecto a si incluye sólo ciclos cercanos al hogar o adicionalmente mentales (Brief y Weiss, 2002).

Por cierto, mientras que ciertos creadores como Fisher (2000) demuestran que la realización del trabajo aborda una reacción llena de sentimiento o cercana al hogar a la función en general, otros, como Weiss (2002), la caracterizan como un juicio evaluativo bueno o pesimista que el singular hace de su circunstancia laboral.

Desde un punto de vista más coordinado, otros, como Brief (1998), consideran que la realización laboral surge tanto de los ciclos cercanos al hogar como de los mentales, a través de los cuales el sujeto evalúa su implicación con el trabajo.

Como sostienen Thompson y Phua (2012), un método para resolver esta cuestión es considerar la realización laboral en relación con dos clases teóricamente particulares.

Desde una perspectiva, existe la realización mental del trabajo, que surge debido a una interacción de evaluación más consciente de las cualidades

de la ocupación y su examen con una norma mental (Moorman, 1993). Por otra parte, existe la supuesta plenitud de la posición de sentimiento, que es un desarrollo unidimensional y es ilustrativo de una buena reacción cercana del trabajador al concierto en general (Spector, 1997).

c) Trabajo en equipo

Para Katzenbach y K. Smith. Se caracteriza por ser "pocos individuos con habilidades integrales, centrados en un motivo, objetivo de trabajo y ordenación típicos, y con una obligación común compartida".

Como indica Luis Riquelme Fritz "La colaboración es una reunión que participa para lograr un resultado solitario en general",

Para Alfonso Cruz Novoa (Universidad Católica de Chile), expresa "Cada asociación es un grupo solitario, donde no hay fronteras, divisiones o metas disímiles entre varias regiones, oficinas, segmentos o movimientos. En realidad, la visión de la organización, su objetivo central y sus metas es el norte de la multitud de individuos, es el componente aglutinante de los esfuerzos para el logro de los resultados normales".

Según Gómez Mujica, Aleida y Acosta Rodríguez, Heriberto (2003). Cada asociación es, por lo general, un grupo formado por sus individuos. Desde su inicio, la disposición fundamental establecida por sus individuos es la de cooperar; es decir, enmarcar un grupo de trabajo.

d) Liderazgo

Para Rallph M. Stogdill: "El método que consiste en conducir los ejercicios de una reunión y afectar las formas de comportamiento que crean".

Según John Maxwell "Los grandes pioneros son las personas que hacen que las reuniones de trabajo y los grupos que dirigen rindan a un nivel inigualable". "Los grandes pioneros lo son NO por su poder, sino por su capacidad de inspirar a otros".

Para Raymond B. Cattell: "El pionero es la persona que crea un carácter de reunión alternativo al que tendría si estuviera ausente, y su capacidad de iniciativa se estima por la grandeza de los cambios convincentes en la ejecución del grupo".

Como indica Peter Senge: "La creación de un clima en el que los individuos desarrollen incesantemente la forma de interpretar la realidad y se vuelvan más aptos para participar en las empresas del mundo, por lo que tiene que ver con la producción de nuevos factores reales".

Para Idalberto Chiavenato: "Es un ciclo en el que el pionero practica la capacidad de impactar y liderar una reunión, impulsándola a trabajar con entusiasmo hacia la satisfacción de los objetivos de la asociación".

Como indica John Kotter "Es sólo la acción o el ciclo de afectar a los individuos para que trabajen intencionadamente hacia la consecución de los objetivos de la reunión".

Para Fred Fiedler: Hizo la hipótesis de la viabilidad de la autoridad o la hipótesis de la posibilidad. En esta hipótesis describe la forma en que se logra una alta viabilidad de un grupo de trabajo o asociación a través del carácter del pionero y el control situacional. Fiedler propone dos tipos de iniciativa:

- Una más dispuesta a los individuos (socioemocional).
- Una más situada a la eficacia (tarea).

Según Fred Fiedler, más allá de un significado sustancial de la idea de Liderazgo, podemos extraer la quintaesencia de su hipótesis, que tiene que ver con la forma de decidir los atributos de un Líder y de esta manera ver con qué tipo de Liderazgo cuenta.

➤ **Requisitos para la Gestión Pública Eficiente y Eficaz**

La conexión que debe reflejar el plan financiero público entre los insumos designados (actividades) y la producción de nuevos empleos y bienes para satisfacer las demandas de la sociedad

Los planes de gasto público son bien conocidos por ser instrumentos monetarios emitidos por el Estado que asignan recursos para satisfacer las demandas de la sociedad a través del consumo. En su diseño, debe demostrar qué tan bien se están atendiendo estas solicitudes de los ciudadanos, incluso cuánto se están utilizando la infraestructura y la administración resultantes. Además, se desglosa como la articulación monetaria de las prioridades de gasto público durante las épocas de bonanza de la economía.

Los cambios que se han realizado en la asociación del Estado y el tipo de planificación, para lograr un efecto más prominente en el cumplimiento de los requisitos de la sociedad, con el desarrollo del trabajo y los productos. -

Últimamente, se ha iniciado un lento curso de cambios que directamente o por implicación han impulsado una mejora en la organización monetaria del Estado, incluyendo puntos de vista monetarios.

En esta interacción, las actividades concebidas para distinguir han hecho más productiva la organización de los cargos y, por consiguiente, han ampliado los surtidos de cargos, así como han disminuido la evasión de impuestos,

añadiendo el incremento de los ingresos, que es la etapa inicial para la planificación del gasto público.

De hecho, hace un par de años se produjo la unificación de dos organismos de recaudación, uno dedicado exclusivamente a la valoración de las retribuciones y las prestaciones, y otro para los diferentes derechos sobre las retribuciones y las diferentes ideas, con la determinación de amasar estas capacidades en una única fundación.

Recientemente, a solicitud del Poder Ejecutivo, se inició la Reforma de la Administración Financiera del Estado, con la implementación de un avanzado Sistema Integrado de Gestión Financiera para automatizar los distintos ciclos financieros.

En la actualidad, los especialistas están inundados en la entrega de un cambio de la premisa legal de las oficinas de la organización monetaria plenamente atentos a la modernización y la ampliación de sus capacidades para que unos proyectos de ley se han presentado a la opinión del Congreso de la República, que creará la restauración del equivalente, de acuerdo con los nuevos tiempos.

El Proyecto de Modernización de la Tesorería Nacional, la Contaduría del Estado, las finanzas públicas y el Sistema de Compras y Contrataciones del Estado son parte de los esfuerzos permanentes del Ministerio de Hacienda para actualizar estos departamentos. Otra propuesta destacable es la Ley de Control Interno, que actualiza y amplía la Contralora General de la República.

Se han realizado pruebas sobre la programación de uso y la reducción de controles punto por punto con respecto a la legislación propuesta que

modificaría la Oficina Nacional de Presupuesto y el Sistema Presupuestario para aumentar la productividad en la distribución de activos y así aumentar el impacto de la creación en la satisfacción de las necesidades de la sociedad.

Normas a ser pensadas en el plan de gastos abierto el tablero. -

Esencial para estas pautas de administración pública es el proceso de crear un presupuesto para pagar cosas como compras a gran escala y contratos de mano de obra y materiales. Estas directrices también especifican lo que debe incluirse en un presupuesto para insumos, productos y las relaciones entre estos tres tipos de modelos de financiación.

Regla de economía:

Dirigida por esta regla de Economía durante el tiempo de ejecución de uso, se procura involucrar componentes serios que decidan los costos más reducidos para la obtención de mano de obra y productos previstos para el arreglo del Estado. Esta es una condición que se establece legítimamente en el Estado, donde las estrategias de obtención y contratación se caracterizan obviamente, en vista del valor del equivalente, decidiendo los sistemas y modalidades de compras a utilizar para cada situación.

Principio de Eficiencia y Eficacia.

Cuando intenta lograr un conjunto de objetivos, ¿cómo coordina todas las solicitudes necesarias?

Con respecto a esta regla, es útil señalar que las variables esenciales utilizadas en la formulación del presupuesto del Gobierno Central y la Ley de Gasto Público se actualizan con base en una evaluación. El Consejo Nacional de Desarrollo, bajo el liderazgo del Poder Ejecutivo, ha esbozado

un conjunto de normas y requisitos, y muchas fundaciones han presentado solicitudes de planes de gastos.

A partir de la mezcla de estas valoraciones, se caracterizan las medidas de activos monetarios para cada uno de los Capítulos (Secretarías de Estado), con la circulación de aportes a nivel de proyectos, registros y subcuentas. Simultáneamente, estas cosas del plan de gastos, que se espera cubran los Gastos Corrientes y de Capital, son igualmente ordenadas por los establecimientos que las ejecutan, según el activo que las financia, según los elementos del uso, así como indicadas por una agrupación monetaria, entre otras.

No obstante, la forma en que los especialistas conocen los diversos propósitos y objeciones de los activos del plan de gastos, existen increíbles carencias para evaluar y dimensionar el efecto que este Gasto Gubernamental inicia en la creación de mano de obra y productos producidos con esta actividad, en el cumplimiento de las solicitudes y necesidades de los pobladores, por ejemplo, en el espacio del bienestar general y en diferentes áreas, medir el impacto del Gasto Público es aún impráctico.

¿La necesidad en el plan de gastos por fuentes de datos, resultados o resultados?

La necesidad en el plan de gastos debe estar fundada en los insumos, que se refieren a los activos que se deben reunir, y su porción, para crear para satisfacer las necesidades de los residentes. En cuanto a la planificación de los resultados, se trata de un procedimiento que aborda una de las carencias de nuestro marco, para el que todavía no hay ningún instrumento accesible

para medir los resultados que se producen a la vista de los ciudadanos con la ejecución del plan de gasto, como se ha mostrado anteriormente.

¿En qué medida se tienen en cuenta los no activos en el procedimiento presupuestario?

El enfoque actual es que las agencias gubernamentales prioricen sus necesidades presupuestarias a la luz de los estándares recientemente educados establecidos por la Oficina Nacional de Presupuesto (Oficina de Presupuesto), como lo indica el esquema de clasificación presupuestaria establecido en el Manual de Clasificación Presupuestaria.

La asignación de activos para cubrir los gastos de capital de las fundaciones es un asunto de planificación nacional y se caracteriza y decide por la Oficina de Planificación Nacional .Adicionalmente, la Oficina Nacional de Presupuesto es responsable de resolver todos los asuntos relacionados con los gastos recurrentes ; llevará a cabo una auditoría de los datos recopilados con respecto a los bienes de capital y hará los ajustes necesarios a los datos, ya que en última instancia la institución responsable de la formulación del plan de finanzas públicas .

➤ **Importancia de Evaluar la Gestión**

El porqué de la importancia de la evaluación es casi un lugar común en los escritos sobre la materia, y su principal conveniencia con respecto a la vocación de la actividad pública tiene que ver con el modo en que la información sólida sobre los resultados abre la posibilidad de iluminar y contabilizar a los residentes sobre la utilización de los activos y el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos. Otro punto de vista sobre la importancia de los marcadores de los ejecutivos es que hacen concebir la

responsabilidad, que está en el centro del marco de la administración política (Schacter, 2002).

En el ámbito abierto, la cuestión de la evaluación adquiere una importancia más destacada que en el ámbito confidencial; los límites para reconocer la coherencia con los resultados requieren el desarrollo de proporciones expresas de lo que se considera una gran ejecución. Las organizaciones públicas no tienen la "preocupación principal" o el "interés principal" que tienen los establecimientos privados por los beneficios o desgracias de su administración.

Sin duda, la avocación a la presencia pública de este elemento de la administración viene dada por un ordenamiento legal, que lo compromete a crear mano de obra y productos. Sea como fuere, al contrario que en el ámbito confidencial, las fundaciones públicas se enfrentan a varios problemas a la hora de indicar y reconocer de forma evidente el objeto del encargo (lo que se va a crear), los clientes y los límites por los que se juzgará la ejecución afortunada o desafortunada.

Entre las dificultades más importantes están:

- Equivocidad de los objetivos que deben cumplir las organizaciones públicas.
- Ausencia de precisión de los ítems importantes o vitales (aquellos que son importantes para satisfacer la misión institucional), con algunas organizaciones que ofrecen administraciones intrascendentes para los emprendimientos pertinentes de la fundación.
- No hay claridad en cuanto a quién es responsable de los resultados.

- Los resultados de una ejecución positiva o negativa no se establecen, lo que hace que la evaluación sea a menudo una actividad inútil.

En resumen, las ventajas de la evaluación de la ejecución son diversas, entre las que podemos destacar

- Mantiene el sistema de organización (es decir, las metas y los objetivos) y el plan de organización a medio y largo plazo.
- Hace posible distinguir los ciclos o la región de la fundación en la que existen los problemas de la junta directiva, por ejemplo, la utilización de despilfarro de activos, los aplazamientos desmesurados en el transporte, la tarea de la fuerza de trabajo a los mandatos, etc.
- Al diseccionar los datos entre la ejecución genuina y la ordenada, es factible realizar cambios de acuerdo con los ciclos interiores y reordenar los planes de juego, eliminando las irregularidades entre el trabajo de la fundación y sus objetivos de necesidad.
- Disponer de indicadores de ejecución sienta las bases para una asignación más educada de los bienes públicos.
- Establece grados más notables de rectitud con respecto a la utilización de los bienes públicos y sienta las bases para una obligación más notable de resultados con respecto a los directores y la administración del centro.

2.3. Definición de términos básicos

Hacer que se pague. Es diseñar, coordinar, dirigir y controlar cada uno de los activos de un elemento financiero para cumplir objetivos claramente resueltos. Depende de diferentes ciencias como los aspectos financieros, la regulación y la contabilidad para desempeñar sus funciones.

Cultura. Es la disposición de la relativa multitud de estructuras, modelos o ejemplos, expresos o entendidos, a través de los cuales un público general gestiona la forma de comportarse de sus individuos.

Compromiso institucional: La responsabilidad institucional se caracteriza por ser una perspectiva mental sobre los individuos de una asociación y su conexión con el entorno de trabajo. La responsabilidad representativa es básica para decidir si los trabajadores permanecerán durante un tiempo más prolongado y lo harán con la energía importante para cumplir los objetivos establecidos.

Conocimiento inequívoco. La información inequívoca es aquella que se puede plasmar en papel y trasladar sin apenas mover un dedo, empezando por un individuo y luego por el siguiente.

Conocimiento implícito: Es todo lo que el hombre ha incorporado sobre los encuentros procurados, que generalmente no se puede hacer un fuera de juego donde están contenidos (Nonaka y Takeuchi, 1999).

Cultura jerárquica. Conjunto de convicciones compartidas por los individuos de una asociación sobre la forma más eficaz de hacer las cosas, que caracterizan la visión que la organización tiene de sí misma y de su circunstancia actual.

Desempeño del trabajo. Alude a la disposición de las perspectivas, la ejecución y la conducta laboral del personal docente en la presentación de su trabajo y la satisfacción de sus capacidades, en cuanto a la idealidad, la cantidad y la naturaleza de las administraciones entregadas.

Viabilidad. Una medida de qué tan dedicado está un individuo o grupo para lograr que los objetivos más fundamentales de la organización se hagan

realidad. Cuando se cumplen los objetivos estratégicos comparados, decimos que la actividad fue exitosa.

Competencia. Hace una comparación entre un estándar establecido de exposición y la conexión entre el trabajo manual, los bienes o servicios resultantes y los recursos gastados para crearlos.

Los ejecutivos. El término ejecutivos, que literalmente se traduce como " oficiales ejecutivos ", se utiliza para referirse a las personas responsables de supervisar y dirigir las operaciones de una organización. Se implementarán varios desarrollos y estrategias a través de la administración en un esfuerzo por acelerar el logro de una meta en particular.

Autoridad: El efecto relacional es “la aplicación de la relación a una situación, coordinada a través del flujo de comunicación humana, con el fin de lograr uno o más objetivos explícitos” (Chiavenato, 2004).

Inspiración. Los factores motivadores son cosas como aumentos, bonificaciones y tiempo libre que se otorgan a los trabajadores como resultado de su desempeño en el trabajo. Tener el deseo de trabajar, contribuir o participar en cualquier cosa es lo que implica esta frase.

Eficiencia: Es una mentalidad que busca la mejora continua de todo lo que existe. Es la convicción de que las cosas deben ser posibles preferiblemente hoy a ayer y mañana, mejor que hoy. Además, implica un trabajo incesante para ajustar los ejercicios financieros y sociales a la diferencia extremadamente duradera de las circunstancias, con el uso de nuevas especulaciones y nuevas estrategias.

Satisfacción laboral. Estado positivo o profundo que se produce por la propia experiencia laboral; dicho estado se logra al satisfacer necesidades individuales específicas a través del trabajo.

Socialización: El ciclo importante para tener la opción de pasar de la información implícita a la información explícita. Consiste en compartir encuentros y convicciones. Un individuo puede obtener información implícita de otro a través del lenguaje, la percepción y la práctica, pero el contacto cercano y personal entre un receptor y un expendedor es siempre importante.

Cooperación: Es la consecuencia de incorporar la ayuda a personas ajenas, el intercambio de datos, la mezcla para la consecución de objetivos de reunión, el fomento del esfuerzo conjunto en el grupo, el mantenimiento del acuerdo en el grupo, el apego y el alma de reunión (Ceneval, 2006).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

Existe una relación positiva entre el Know-How y la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha al 2021.

2.4.2. Hipótesis Específicas

Existe una relación significativa entre el Know-How y la cultura organizacional en la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

Existe una relación significativa entre el Know-How y la satisfacción laboral en la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

Existe una relación significativa entre el Know-How y el trabajo en equipo en la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

Existe una relación significativa entre el Know-How y el liderazgo en la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

2.5. Identificación de variables

Variable (1)

Know-How

Dimensiones

- Conocimiento Explícito
- Conocimiento Tácito

Variable (2)

Eficiencia de Gestión

Dimensiones

- Cultura Organizacional
- Satisfacción Laboral
- Trabajo en Equipo
- Liderazgo

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Hi: Existe una relación positiva entre el Know-How y la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha al 2021.

Variable	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala
Know-How (1)	<p><i>“Se define como el conocimiento práctico, habilidad, que los colaboradores deben poseer para el desempeño de sus labores”.</i> Márquez, (2006).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento explícito • Conocimiento tácito 	<ul style="list-style-type: none"> • Educación formal • Conocimiento profesional • Habilidades cognoscitivas • Habilidades físicas • Habilidades interpersonales 	<p>Muy malo</p> <p>Malo</p> <p>Regular</p> <p>Bueno</p> <p>Muy bueno</p>
Eficiencia de Gestión (2)	<p><i>“El concepto de eficiencia que se utiliza en los trabajos implicados en la valoración de la actividad pública es el de eficiencia productiva, es decir, será eficiente si obtiene el máximo rendimiento de los factores productivos que utiliza, sin derrochar recursos. En este marco podemos definir que la eficiencia es una relación entre dos variables, costes y resultados.”.</i> Lizana (2012).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura organizacional • Satisfacción Laboral • Trabajo en equipo • Liderazgo 	<ul style="list-style-type: none"> • Valores • Visión organizacional • Reconocimiento • Desarrollo profesional • Relaciones laborales • Cooperación • Propósito estratégico • Mejora e innovación 	<p>Completamente en desacuerdo</p> <p>En desacuerdo</p> <p>Indiferente</p> <p>De acuerdo</p> <p>Completamente de acuerdo</p>

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El estudio realizado tiene las características de una investigación Aplicada de nivel descriptivo correlacional.

Según Gomero y Moreno (1997), sostiene que la investigación aplicada en el proceso de la investigación científica, busca resolver problemas prácticos, hechos o fenómenos de posible utilidad práctica para una sociedad. En estos estudios se emplean conocimientos obtenidos en las investigaciones básicas, sin limitarse a utilizar estos conocimientos, contrariamente, busca nuevos conocimientos de posibles aplicaciones prácticas de interés social.

3.2. Nivel de investigación

Para Sampieri R. (2004), sostiene que los estudios de nivel descriptivo buscan caracterizar propiedades y perfiles resaltantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. En el estudio descriptivo se identifica una serie de aspectos, para lo cual se recolecta y mide la información, para así describir lo que se investiga.

Así mismo Sampieri R. (2004), refiere que los estudios correlacionales tienen como finalidad evaluar la relación que se encuentra entre dos o más conceptos, categorías o variables de estudio en un contexto en particular.

3.3. Métodos de investigación

3.3.1. Método General

Método Científico: “El método científico es un conjunto de procedimientos por los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajo investigativo”. (Tamayo y Tamayo, 2012),

3.3.2. Métodos Específicos

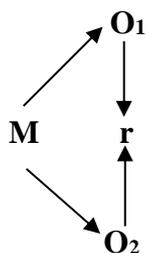
Método Descriptivo: Este enfoque se basa en hechos y su característica definitoria es la capacidad de proporcionar una explicación convincente de los hechos. La investigación descriptiva se enfoca en aprender acerca de las características esenciales compartidas por grupos de fenómenos similares. A saber: (Sabino, 2006).

Método Analítico: El término " análisis " se utiliza para describir un método para comprender algo dividiéndolo en sus partes componentes. A partir de 2010 (Lopera).

Método Correlacional: Es una técnica para evaluar el grado en que dos o más ideas, categorías o variables se relacionan entre sí (en un contexto en particular). Estas asociaciones se expresan en hipótesis comprobables. Referencia: (Hernández, 2003).

3.4. Diseño de investigación

Se utilizó el diseño No Experimental: transeccional–descriptivo–correlacional.



Dónde:

M: muestra

O₁: observación de la variable 1

O₂: observación de la variable 2

r: relación de variables

Según el autor, los diseños transversales correlacionales son aquellos que “describen la relación entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento dado”. No son las categorías, los conceptos, los objetos o las variables individuales en sí mismas las que se describen, sino sus conexiones entre sí, ya sean esas conexiones puramente correlativas o causales. Eso es según la investigación (Sampieri, 2004).

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población y Muestra

El autor afirma que "dado el pequeño tamaño de la muestra, no habrá necesidad de seleccionar una muestra sistemáticamente; más bien, los investigadores utilizarán a toda la población como representante de una muestra del censo “. Dichos hallazgos pueden verse en (Montero, 2011).

La investigación fue amplia, tomando como referencia a los 35 funcionarios administrativos de la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

3.5.2. Muestreo

La muestra utilizada es no probabilística por elección, debido a que no se utilizaron criterios de selección probabilística, por lo que la definición de la muestra se realizó en poco tiempo.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

- **Encuesta:** Según Cea (1999), “la ejecución en un mismo lugar de las preguntas a las personas designadas para recabar información define a la entrevista como la aplicación o práctica de preguntas escritas y orales” Mediante esta técnica se determinó la relación cuantitativa entre las variables en estudio.
- **Análisis documental:** A través de documentación bibliográfica se pudo recopilar información sobre la definición de variables y dimensiones en el aula Para ello, se elaboraron hojas de vida utilizando conceptos clave de libros especializados en el tema de estudio.

3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

- Guía y fichas de análisis documental: para la bibliografía especializada.
- Cuestionario: para la encuesta estructurada.

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

Validez del Instrumento:

La validez determina la revisión de la presentación del contenido, la comparación de los indicadores con los ítems que miden los factores correspondientes. La validez se define como el hecho de que una prueba se

diseño, desarrolle y aplique de esta manera, y que mida lo que se propone medir. Morales, Mendoza (2013).

Para ello se utilizó el juicio de expertos, así como las correcciones de contenido, pertinencia, ambigüedad, redacción y demás aspectos que se consideren necesarios para el instrumento. Este procedimiento, basado en observaciones y sugerencias de expertos, permitió el redescubrimiento del aparato de medición, que luego fue sometido a pruebas de confiabilidad.

Confiabilidad del Instrumento:

La capacidad o característica de una herramienta médica para producir los mismos resultados cuando se usa repetidamente en el mismo individuo o conjunto de individuos a lo largo del tiempo. Afirmado por **Mendoza y Morales (2013)**

El alfa de Cronbach se utilizó en este estudio para caracterizar las estimaciones de confiabilidad derivadas de la correlación promedio entre los elementos de la prueba

Según **Hernández, Fernández y Baptista (2010)**, un mayor coeficiente de confianza será más significativo a medida que el coeficiente se acerque a uno (1), lo que implica un menor error de medición.

Como se verá en los ejemplos que siguen, la escala va de 0 a 1. Los niveles de confianza de 0 a 20 indican baja seguridad; de 20 a 39, seguridad moderada; de 60 a 79, alta seguridad; y, por último, de 80 a 100, alta seguridad.

<i>Resumen de procesamiento de casos</i>			
		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	35

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

- a. Categorización de las preguntas en el cuestionario de recogida de datos
- b. Codificación de los valores establecidos en el problema para cada variable.
- c. Creación de una sábana de datos obtenidos de la encuesta y su correspondiente suma de valores para su procesamiento estadístico.
- d. Procesamiento manual para registrar los datos recopilados para cada encuesta y pregunta limitada por dimensiones.
- e. Presentación general de los datos obtenidos mediante tablas y gráficos de interpretación.
- f. Análisis inferencial utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar relaciones de variables.

3.9. Tratamiento estadístico

Para el procesamiento de datos se empleó el estadístico SPSS. V 26.0, el cual permitió hallar las pruebas de hipótesis de acuerdo al coeficiente de correlación “rho” Spearman, t de student y la ubicación de los valores determinantes en la curva de Gauss.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

El estudio se realizó en estricta conformidad con las pautas predeterminadas para el desarrollo del estudio y con los estándares de la APA

para informar los hallazgos del estudio. En este sentido, las citas de los autores de los estudios relacionados fueron debidamente contabilizadas en la tesis mencionada.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

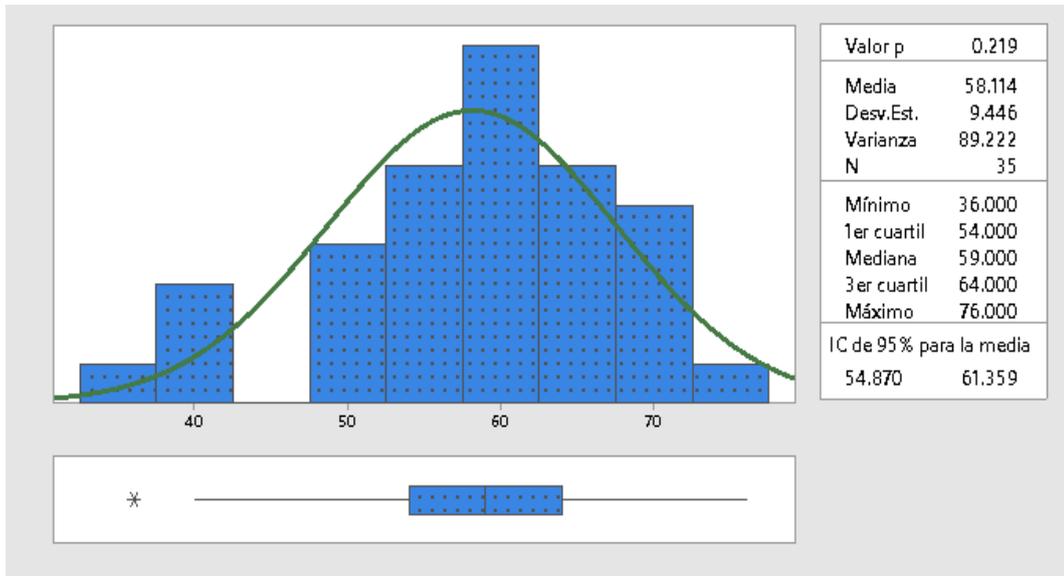
Los datos fueron recolectados a través de un censo en el Municipio Distrito de Yanachancha-2021; para el estudio se utilizaron dos cuestionarios , uno con 16 preguntas sobre la primera variable y otro con 21 preguntas sobre la segunda variable; es importante tener en cuenta que los datos la recolección se dio tanto en la mañana como en la tarde porque pensamos que ese era el horario más conveniente para los encuestados (completamente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y completamente de acuerdo).

Se analizó la normalidad y consistencia de los datos, y los resultados se presentaron en tablas y figuras de frecuencia y porcentaje utilizando estadísticas descriptivas e inferenciales; el nivel de significación estadística utilizado en este estudio se fijó en el 5%.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

4.2.1. Resultados de la Variable Know-How

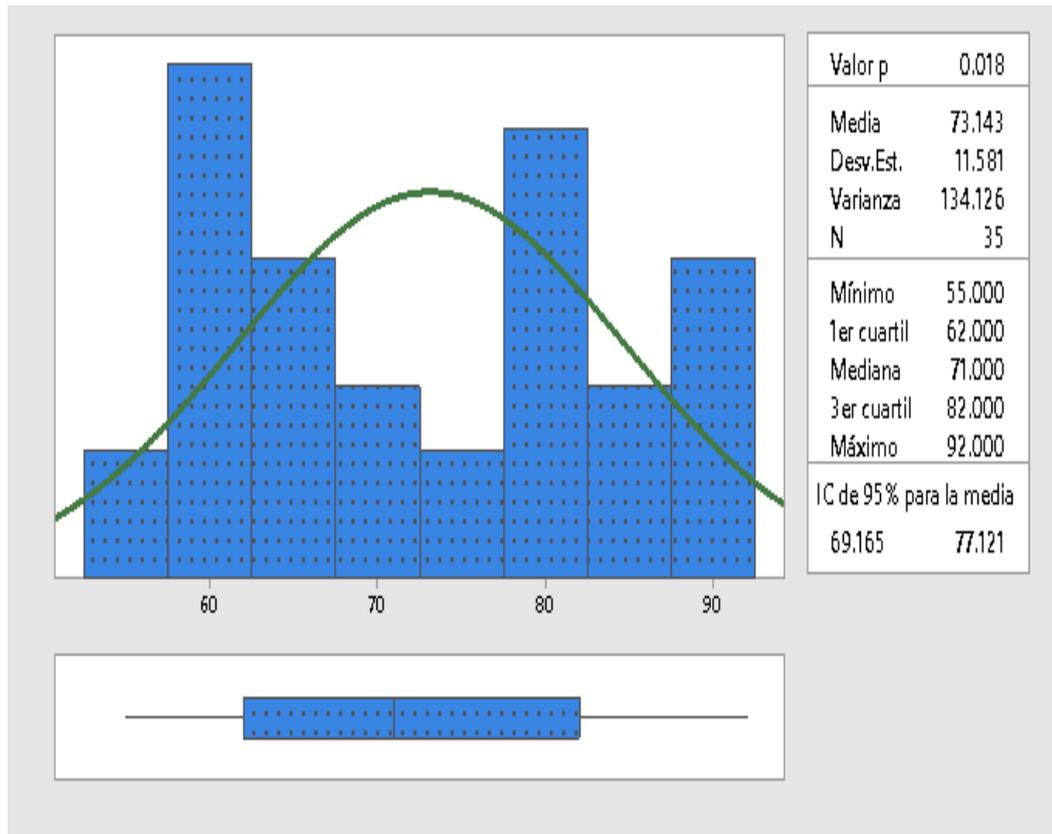
Figura 1 Estadísticas de la variable know-how



Nota. Base de datos.

Como se puede ver en la Figura 1, las estadísticas de resumen para la variable conocimiento revelan un valor medio de 58,114, colocándolo directamente dentro de la distribución normal de la variable [50-70]. Además, el puntaje mínimo posible es 36, el máximo es 76 y el valor medio es 59; De igual forma, con respecto a las estadísticas de dispersión, notamos que el valor de la desviación de la norma es 9,446 y la varianza es 89,222, lo que representa la desviación de los datos. Variabilidad inherente; finalmente, los límites del intervalo de confianza revelan la inclinación de la curva.

Figura 2 Estadísticas de la variable eficiencia de gestión



Nota. Base de datos.

La Figura 2 muestra que el valor promedio de la variable eficiencia en la gestión es 73,143, el cual se encuentra dentro de la distribución normal de los posibles valores de la variable [70-80]. De manera similar, el puntaje mínimo posible es 55, el puntaje máximo posible es 92 y el valor de la mediana es 71; De manera similar, con respecto a las estadísticas de dispersión, observamos que el valor de la desviación estándar es 11 581 y el valor de la varianza es 134 126, que significa la variabilidad inherente de los datos; finalmente, los límites del intervalo de confianza indican el rango de resultados aceptables.

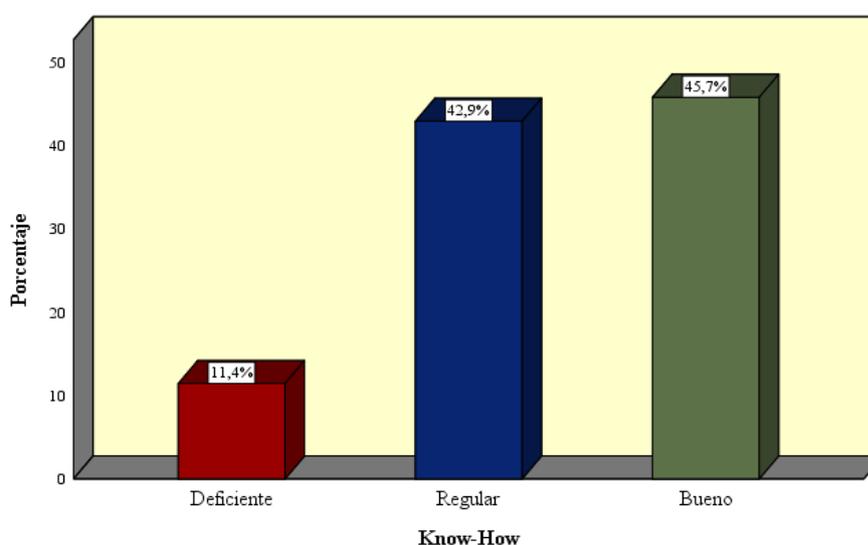
➤ **Resultados del know-how**

Tabla 1 Resultados del nivel del know-how

Niveles	f	%
Deficiente	4	11,4
Regular	15	42,9
Bueno	16	45,7
Total	35	100,0

Nota. Cuestionario aplicado.

Figura 3 Diagrama del nivel del know-how.



Nota. Tabla 1.

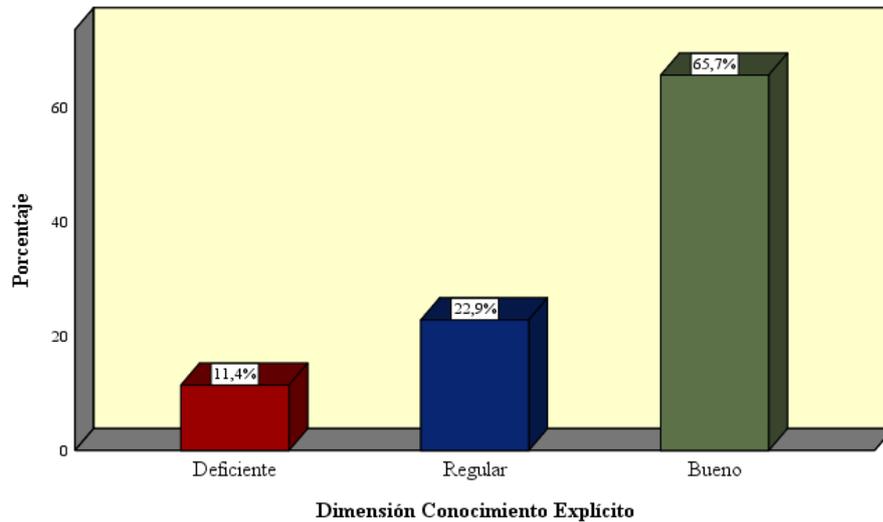
Los resultados de la percepción del nivel de conocimiento del personal administrativo en el Municipio Distrito de Yanacancha se muestran en la Tabla 1. Encontramos que el 11.4 % de los encuestados cree que el nivel de conocimiento es inadecuado, mientras que el 42.9% cree que es satisfactorio nivel, y el 45,7% está satisfecho con el nivel de conocimiento. El personal administrativo del Municipio Distrito de Yanacancha parece tener un alto nivel de experiencia en general .

Tabla 2 Resultados del nivel del know-how en la dimensión conocimiento explícito

Niveles	f	%
Deficiente	4	11,4
Regular	8	22,9
Bueno	23	65,7
Total	35	100,0

Nota. Cuestionario aplicado.

Figura 4 Diagrama del nivel del know-how en la dimensión conocimiento explícito.



Nota. Tabla 2.

Los resultados de la percepción del personal administrativo del Municipio Distrito de Yanacancha respecto a la pericia se muestran en la Tabla 2. Encontramos que el 11.4 % de los casos cree que el conocimiento explícito es inadecuado, el 22.9% cree que el nivel de conocimiento explícito es inadecuado. regular, y el 65,7% cree que el nivel de conocimiento explícito es bueno.

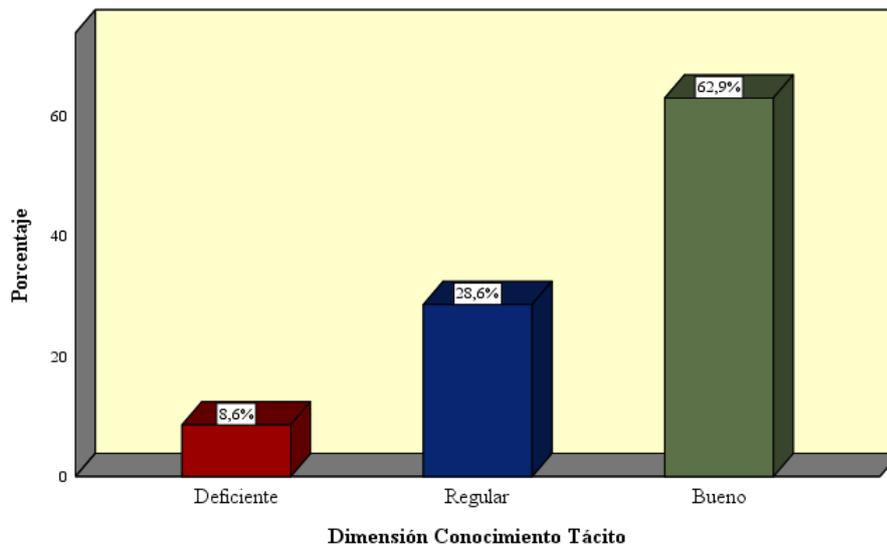
Es claro que el personal administrativo del Municipio Distrito de Yanacancha tiene un alto nivel de especialización en cuanto al conocimiento, particularmente en la dimensión de conocimiento explícito.

Tabla 3 Resultados del nivel del know-how en la dimensión conocimiento tácito

Niveles	f	%
Deficiente	3	8,6
Regular	10	28,6
Bueno	22	62,9
Total	35	100,0

Nota. Cuestionario aplicado.

Figura 5 Diagrama del nivel del know-how en la dimensión conocimiento tácito



Nota. Tabla 3.

Los resultados de la percepción del personal administrativo del Municipio Distrito de Yanacancha respecto al conocimiento se muestran en la Tabla 3. Encontramos que el 8.6 % de los casos cree que el conocimiento tácito es inadecuado, el 28.6% cree que el nivel de conocimiento tácito es medio y el 62.9% cree que el nivel de conocimiento tácito es bueno.

Es claro que el personal administrativo del Municipio Distrito de Yanacancha tiene un alto estándar en cuanto a conocimientos se refiere, particularmente en el área de entendimiento tácito.

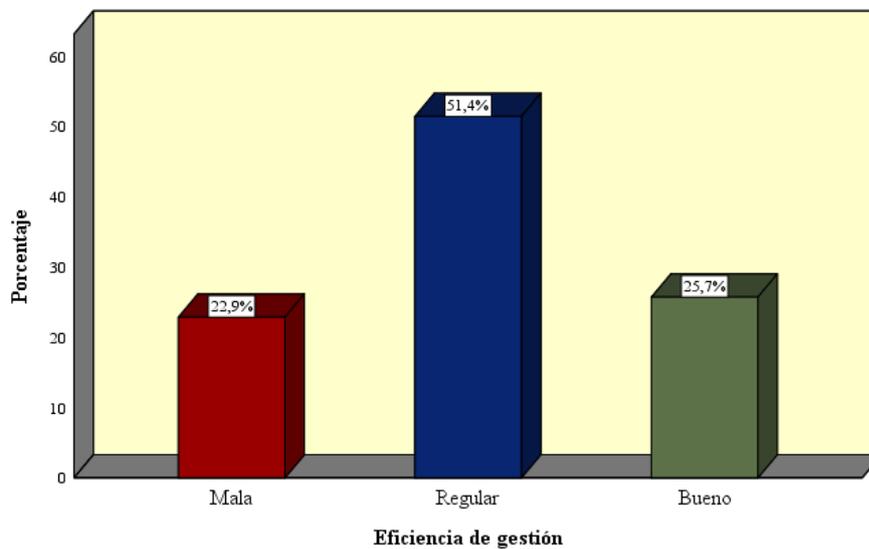
➤ **Resultados de la eficiencia de gestión**

Tabla 4 Resultados del nivel de la eficiencia de gestión

Niveles	f	%
Mala	8	22,9
Regular	18	51,4
Buena	9	25,7
Total	35	100,0

Nota. Cuestionario aplicado.

Figura 6 Diagrama del nivel de la eficiencia de gestión



Nota. Tabla 4.

La tabla 4 muestra los resultados del nivel de eficiencia de gestión en los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha, 2021, observamos que el 22,9% (8) de los casos consideran que la eficiencia de gestión es mala, el 51,4% (18) de los casos consideran que el nivel de

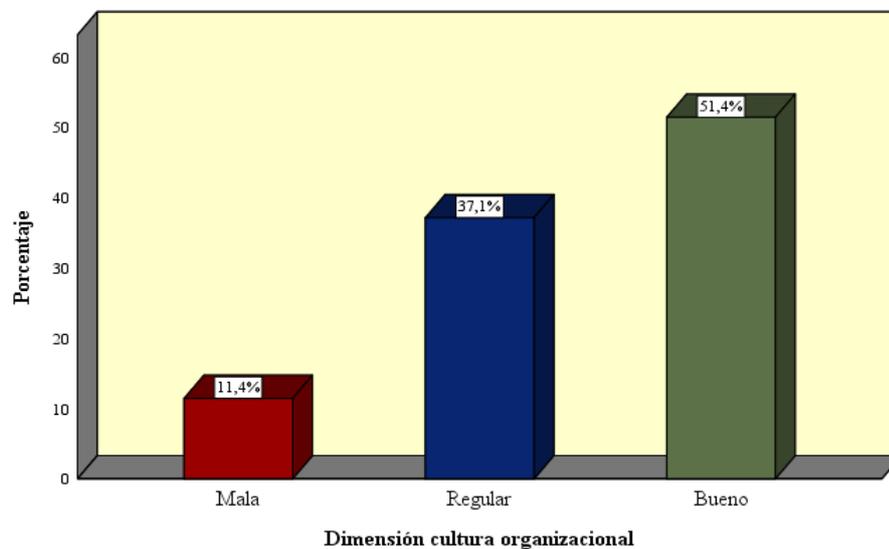
eficiencia de gestión es regular y el 25,7% (9) de los casos consideran que la eficiencia de gestión es buena. Evidentemente el nivel regular de eficiencia de gestión está prevaleciendo.

Tabla 5 Resultados del nivel de la eficiencia de gestión en la dimensión cultural organizacional

Niveles	f	%
Mala	4	11,4
Regular	13	37,1
Buena	18	51,4
Total	35	100,0

Nota. Cuestionario aplicado.

Figura 7 Diagrama del nivel de la eficiencia de gestión en la dimensión cultural organizacional.



Nota. Tabla 5.

En la tabla 5 se muestran los resultados de las percepciones del personal administrativo sobre el nivel de eficacia de la gestión en la dimensión cultura organizacional en el Municipio Distrito de Yanacancha en el año 2021;

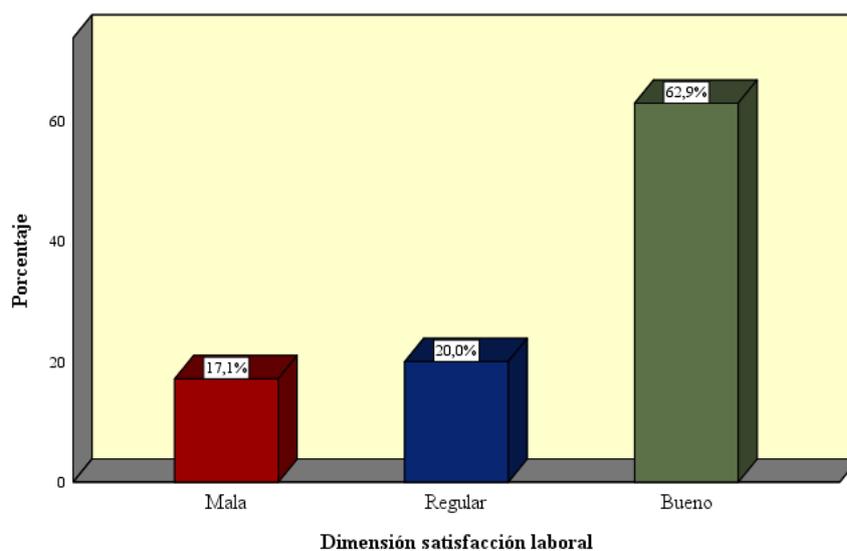
encontramos que el 11.4 por ciento de los casos cree que la cultura organizacional es mala, El 13,2 por ciento cree que el nivel de cultura organizacional es promedio y el 51,4 por ciento cree que la cultura organizacional es buena. Evidentemente, predominan los niveles regulares y buenos (por presentar pequeñas pero significativas diferencias) de efectividad gerencial en la dimensión cultura organizacional .

Tabla 6 Resultados del nivel de la eficiencia de gestión en la dimensión satisfacción laboral

Niveles	f	%
Mala	6	17,1
Regular	7	20,0
Buena	22	62,9
Total	35	100,0

Nota. Cuestionario aplicado.

Figura 8 Diagrama del nivel de la eficiencia de gestión en la dimensión satisfacción laboral.



Nota. Tabla 6.

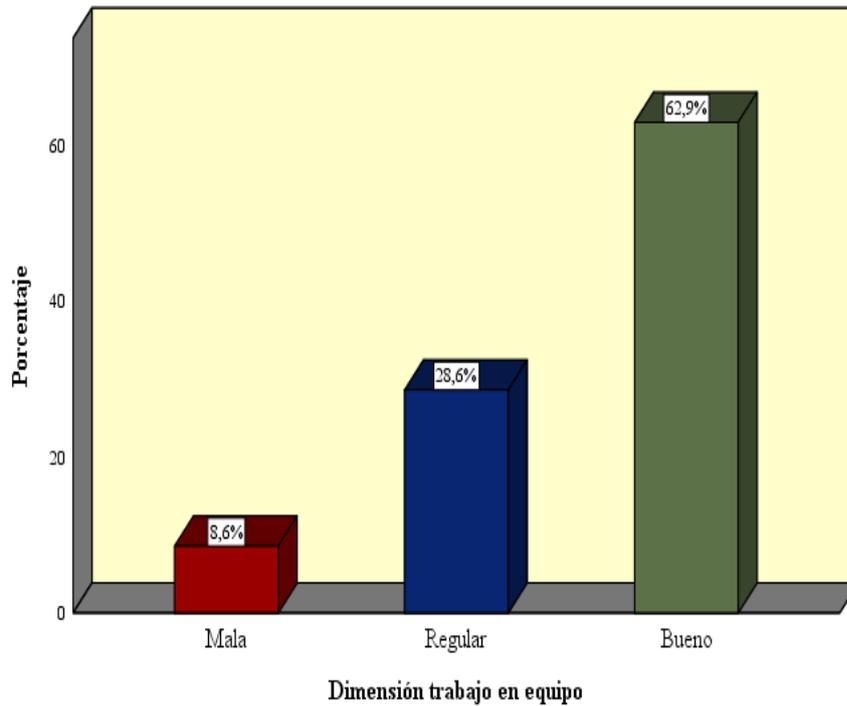
En la tabla 6 se muestran los resultados del nivel de eficiencia del personal administrativo en cuanto a satisfacción laboral en el Municipio Distrito de Yanacancha en el año 2021; encontramos que el 17,1% de los casos (6) consideran que la satisfacción laboral es mala, el 20 % de los casos (7) consideran que el trabajo la satisfacción está en la media, y el 62,9% de los casos (22) consideran que la satisfacción laboral es excelente. Evidentemente, la buena eficiencia de la gestión en el área de la satisfacción de los empleados es la norma.

Tabla 7 Resultados del nivel de la eficiencia de gestión en la dimensión trabajo en equipo

Niveles	f	%
Mala	3	8,6
Regular	10	28,6
Buena	22	62,9
Total	35	100,0

Nota. Cuestionario aplicado.

Figura 9 Diagrama del nivel de la eficiencia de gestión en la dimensión trabajo en equipo.



Nota. Tabla 7.

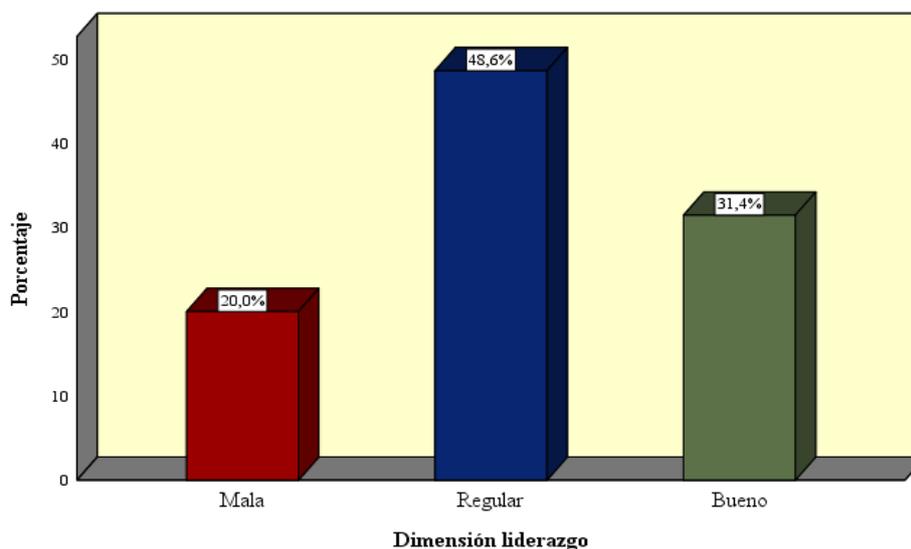
En la Tabla 7 se muestran los resultados de la dimensión de trabajo en equipo de la escala de eficiencia en la gestión entre el personal administrativo del Municipio Distrito de Yanacancha, 2021. Encontramos que el 8.6 % de los casos cree que el trabajo en equipo es deficiente, mientras que el 28.6% cree que el trabajo en equipo está en un nivel constante , yEl 62,9% cree que se destaca el trabajo en equipo.Está claro que los niveles medios y superiores a la media (debido a la presencia de ligeras variaciones) de eficiencia de gestión en el contexto del trabajo en equipo son la norma.

Tabla 8 Resultados del nivel de la eficiencia de gestión en la dimensión liderazgo

Niveles	f	%
Mala	7	20,0
Regular	17	48,6
Buena	11	31,4
Total	35	100,0

Nota. Cuestionario aplicado.

Figura 10 Diagrama del nivel de la eficiencia de gestión en la dimensión liderazgo.



Nota. Tabla 8.

En la Tabla 8 se muestran los resultados del nivel percibido de efectividad de gestión del personal administrativo en la dimensión de liderazgo en el Municipio Distrito de Yanacancha en el año 2021; encontramos que el 20 % de los casos cree que el liderazgo es deficiente, mientras que el 48% de los casos cree que esen un nivel satisfactorio , y el 31% cree que es excelente.Evidentemente, los niveles regulares y buenos (presentando solo diferencias pequeñas pero significativas) de efectividad de gestión en la dimensión de liderazgo son la norma.

➤ **Prueba de normalidad de las puntuaciones de las variables**

Tabla 9 Prueba de normalidad para las variables

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Know-how	,962	35	,259
Eficiencia de gestión	,925	35	,019

Nota. Base de datos.

La tabla 9 se observa para una muestra $n=35$ y nivel de significancia $\alpha=0,05$ determinamos la probabilidad cuyos valores de p son: Para la primera variable know-how es $P>0,05$, mientras para la segunda variable eficiencia de gestión el valor de $P<0,05$. Por lo tanto, concluimos que la distribución muestral para la primera variable es normal y para la segunda variable no tiene una distribución normal.

➤ **Resultados de la relación del know-how y la eficiencia de gestión**

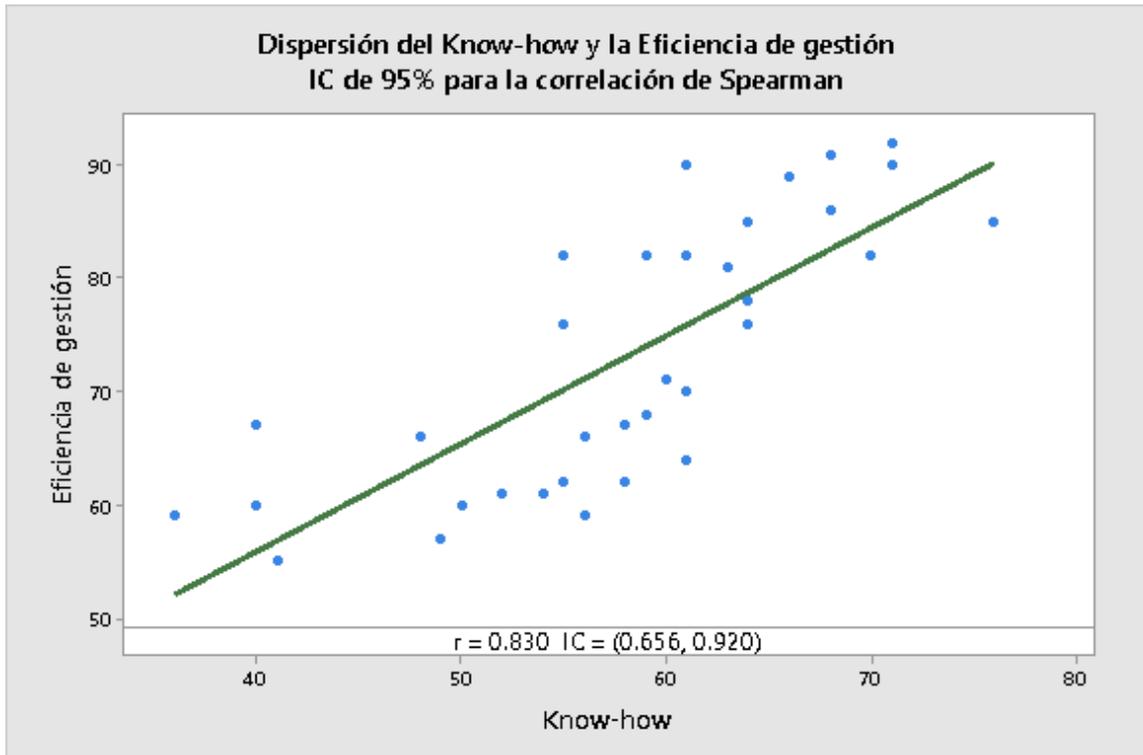
Tabla 10 Resultados de la relación del know-how y la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha-2021

Eficiencia de gestión	Know-how						Total	
	Deficiente		Regular		Bueno			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	3	8,6	3	8,6	2	5,7	8	22,9
Regular	1	2,9	12	34,3	5	14,3	18	51,4
Buena	-	-	-	-	9	25,7	9	25,7
Total	4	11,4	15	42,9	16	45,7	35	100,0
$\chi^2 = 20,441$		Gl=4				P=0,0		

Nota. Cuestionario aplicado.

La presencia de una correlación entre estas dos variables se muestra en la Tabla 10 por la correlación positiva entre los bajos niveles de conocimiento y los bajos niveles de efectividad en la gestión.

Figura 11 Diagrama de dispersión del nivel del know y la eficiencia de gestión en los tabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Yanacancha-2021.



Nota. Base de datos.

Para determinar la intensidad de la relación entre las variables, utilizaremos las puntuaciones originales obtenidos por el instrumento de medición para lo cual utilizaremos la estadística de correlación de Spearman se define como:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n(n^2 - 1)} \quad \text{además} \quad -1 \leq r_s \leq 1$$

Siendo:

- rs : Coeficiente de correlación de rangos de Spearman.
- d : Diferencia entre los rangos de las dos variables ordinales.

n : Tamaño de la muestra.

Así pues, luego de aplicar el modelo sobre los datos tenemos el resultado que se muestran:

$$r_s = 0,830 = 83,0\%$$

Como la pendiente de la línea de regresión es mayor que cero, podemos concluir que la relación entre las variables es positiva; el coeficiente de correlación entre las dos variables se calculó en 0,83, lo que lo hace estadísticamente significativo; las líneas punteadas en la Figura 11 muestran el límite del intervalo de confianza del 95% asociado y su significado.

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Prueba de la Significancia de la Hipótesis General

a) Sistema de hipótesis

- **Nula (H₀)**

No existe una relación positiva entre el Know-How y la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha al 2021.

$$\rho_s = 0$$

Siendo:

ρ_s : Correlación poblacional por rangos.

- **Alternativa (H₁)**

Existe una relación positiva entre el Know-How y la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha al 2021.

$$\rho_s > 0$$

b) Nivel de significancia (α)

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

c) Estadística de prueba

Utilizaremos la distribución “t” Student con 33 grados de libertad:

$$t = \frac{r_s}{\sqrt{(1 - r_s^2) / (n - 2)}} \sim t(33)$$

d) Cálculo de la estadística

Reemplazando en la ecuación se tiene el valor calculado (V_c) de la “t”:

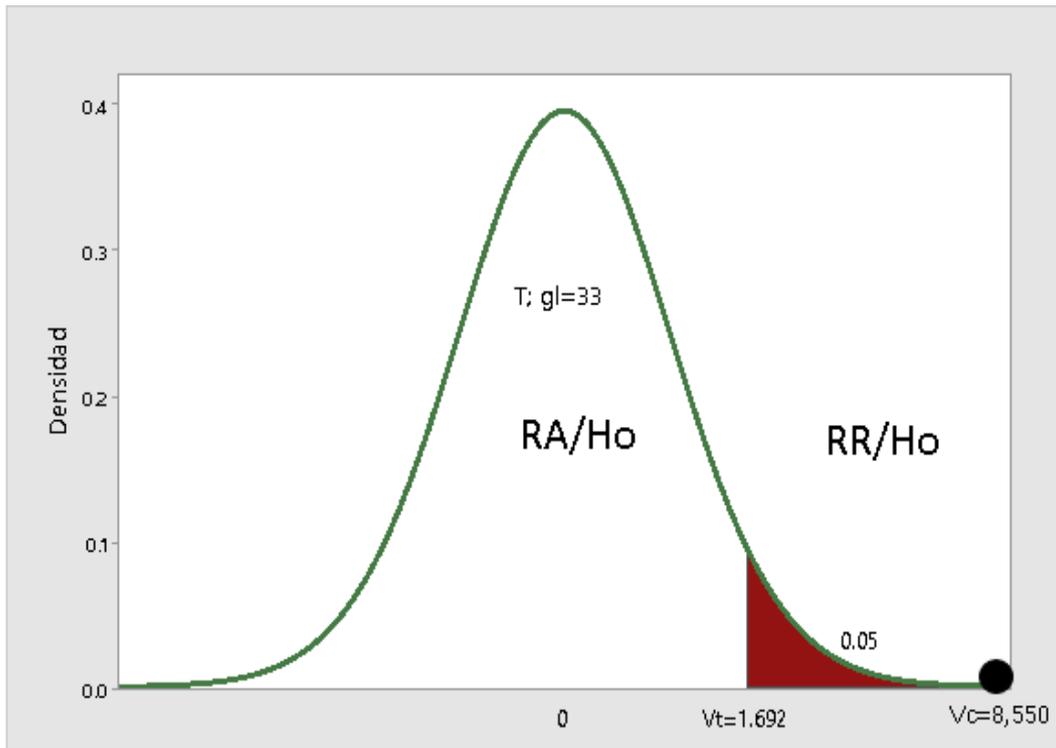
$$t = V_c = 0,830 \sqrt{\frac{35 - 2}{1 - 0,830^2}} = 8,550$$

e) Toma de decisión

El correspondiente valor calculado y el valor crítico de la misma lo tabulamos en la figura de la función “t”, de la cual podemos deducir que ($8,550 > 1,692$) por lo que diremos que se ha encontrado evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que dice:

Existe una relación positiva entre el Know-How y la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha al 2021.

Figura 12 Distribución de la prueba T para la docimasia de la hipótesis general.



Nota.

Generado con el Software estadístico.

De la figura 12 notamos que el valor calculado se ubica en la región de rechazo, además se deduce que la probabilidad asociada al modelo es:

$$P(t > 8,550) = 0,000 < 5\%$$

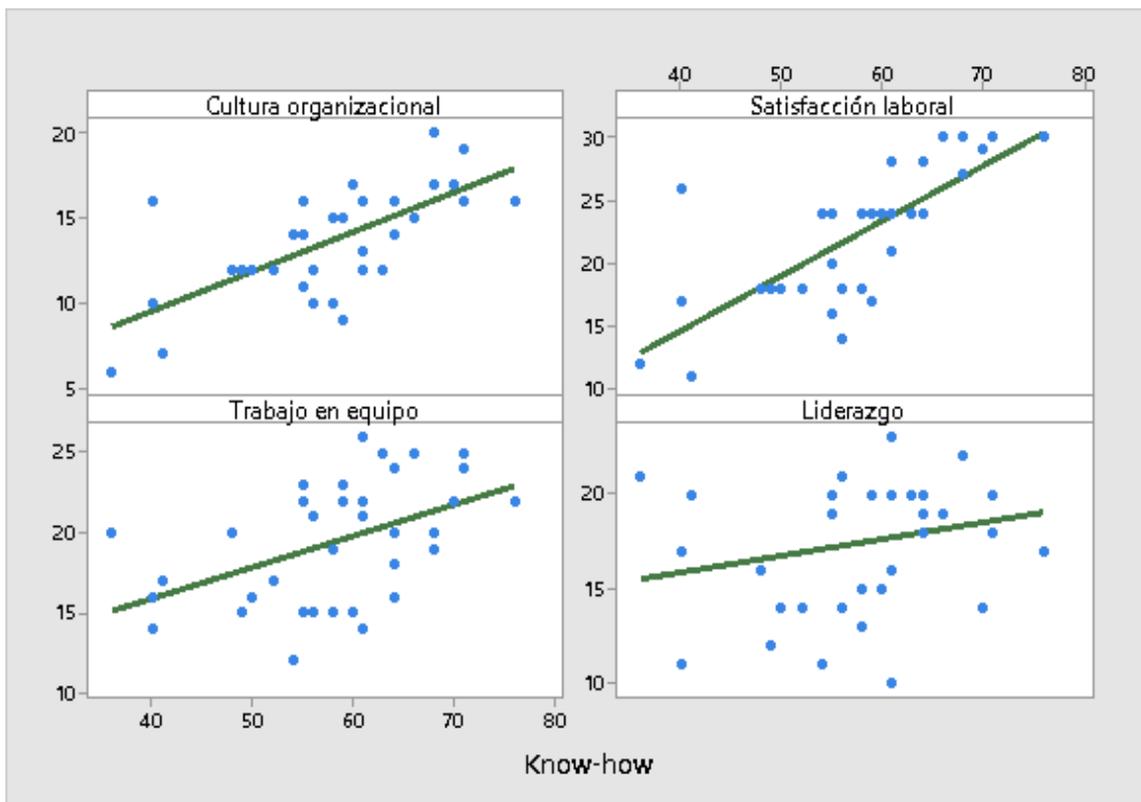
4.3.2. Prueba de la Significancia de las Hipótesis Específicas

Tabla 11 Estadísticas para la docimasia de las hipótesis específicas

Dimensiones de la Eficiencia de Gestión	Estadísticas de la relación con el Know-how			
	rs	n	P	Decisión
Cultura organizacional	67,6%	35	-	Rechazo Ho
Satisfacción laboral	78,5%	35	-	Rechazo Ho
Trabajo en equipo	50,9%	35	-	Rechazo Ho
Liderazgo	36,5%	35	-	Rechazo Ho

Nota. Software estadístico.

Figura 13 Diagrama de dispersión de las relaciones según dimensiones.



Nota. Software estadístico.

a) Verificación de la primera hipótesis específica

- **Hipótesis Nula (Ho):**

No existe una relación significativa entre el Know-How y la cultura organizacional en la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

- **Hipótesis Alterna (H1):**

Existe una relación significativa entre el Know-How y la cultura organizacional en la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

Discusión

De la tabla 11 podemos observar que el valor calculado de la relación “rs” de Spearman que es $rs=67,6\%$ la misma que tienen asociado un contraste de significancia de $p.=0,000<0,05$ por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir:

Existe una relación significativa entre el Know-How y la cultura organizacional en la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

b) Verificación de la segunda hipótesis específica

- **Hipótesis Nula (Ho):**

No existe una relación significativa entre el Know-How y la satisfacción laboral en la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

- **Hipótesis Alterna (H1):**

Existe una relación significativa entre el Know-How y la satisfacción laboral en la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

Discusión

De la tabla 11 podemos observar que el valor calculado de la relación “rs” de Spearman que es $rs=78,5\%$ la misma que tienen asociado un contraste de significancia de $p.=0,000<0,05$ por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir:

Existe una relación significativa entre el Know-How y la satisfacción laboral en la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

c) Verificación de la tercera hipótesis específica

- **Hipótesis Nula (H0):**

No existe una relación significativa entre el Know-How y el trabajo en equipo en la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

- **Hipótesis Alterna (H1):**

Existe una relación significativa entre el Know-How y el trabajo en equipo en la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

Discusión

De la tabla 11 podemos observar que el valor calculado de la relación “rs” de Spearman que es $rs=50,9\%$ la misma que tienen

asociado un contraste de significancia de $p.=0,000<0,05$ por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir:

Existe una relación significativa entre el Know-How y el trabajo en equipo en la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

d) Verificación de la cuarta hipótesis específica

- **Hipótesis Nula (H₀):**

No existe una relación significativa entre el Know-How y el liderazgo en la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

- **Hipótesis Alterna (H₁):**

Existe una relación significativa entre el Know-How y el liderazgo en la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

Discusión

De la tabla 11 podemos observar que el valor calculado de la relación “rs” de Spearman que es $rs=36,5\%$ la misma que tienen asociado un contraste de significancia de $p.=0,000<0,05$ por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir:

Existe una relación significativa entre el Know-How y el liderazgo en la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

4.4. Discusión de resultados

Como podemos deducir resultados de la investigación ponen en evidencia la presencia de una relación positiva entre los niveles del Know-How y la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

Tabla 12 *Intensidad de la correlación “rho” de Spearman*

- 1.00 = *Correlación negativa perfecta.*
- 0.90 = *Correlación negativa muy fuerte.*
- 0.75 = *Correlación negativa considerable.*
- 0.50 = *Correlación negativa media.*
- 0.25 = *Correlación negativa débil.*
- 0.10 = *Correlación negativa muy débil.*
- 0.00 = *No existe correlación alguna entre las variables.*
- + 0.10 = *Correlación positiva muy débil.*
- + 0.25 = *Correlación positiva débil.*
- + 0.50 = *Correlación positiva media.*
- + 0.75 = *Correlación positiva considerable.*
- + 0.90 = *Correlación positiva muy fuerte.*
- + 1.00 = *Correlación positiva perfecta.*

Nota. Sampieri et. al. (2014, p. 305).

Además, su estadístico R² ajustado de 68,89% implica que toda predicción tiene un nivel de confianza del 68% o que el modelo de regresión lineal explica hasta el 68% de la varianza de una determinada variable.

Por lo tanto, se ha determinado que existe una correlación positiva entre los niveles de Know-How y la eficacia gerencial; la fuerza de la correlación descubierta es rs=83,0 por ciento; la prueba de hipótesis nula arroja un verdadero positivo; y así se logra el objetivo general del estudio.

Para objetivos específicos, encontramos correlaciones de 67,6 % entre la dimensión de cultura organizacional y la dimensión de satisfacción laboral de los empleados, 78,5% entre la dimensión de satisfacción laboral de los empleados y la dimensión de desafío de su trabajo, 50,9% entre la dimensión de

empleados trabajo, desafío y la dimensión de disfrute laboral de los empleados, y 78.5% entre la dimensión de desafío laboral de los empleados y su desafío laboral.

En general, la evidencia sugiere que el 45,7% de los casos examinados cree que sus niveles de Know-How son adecuados, mientras que el 11,4% afirma que son inadecuados. Se ha determinado que el 51,4% se encuentra en la categoría "regular", el 25,7% es "bueno" y el 22,9% es "malo" para la variable "eficiencia en la gestión"

Al comparar los hallazgos de este estudio con los de Moz y Tafur (2020), los autores concluyen que existe una correlación positiva significativa entre la gestión del conocimiento y la gestión institucional enseñada en la Escuela Nacional de Control y practicada por sus funcionarios. Esta correlación se mide en 0,73. Sin embargo, Rivero (2019) plantea que frente a la problemática se propone un modelo de gestión del conocimiento para potenciar la producción mediante la formación de equipos integrados por los trabajadores de la empresa para realizar actividades de conocimiento como identificar, transferir, crear, utilizar y reutilizar el conocimiento de acuerdo con una metodología ágil basada en historias de usuario iterativas. Los resultados conducen a la validación del modelo, lo que demuestra su adaptabilidad a negocios industriales y potencia la generación de propiedad intelectual.

Si bien la investigación de Argüello (2017) pretende dar solución a problemas concretos y observables, también es explicativa porque especifica con gran detalle cómo se gestiona el conocimiento en la cadena de producción textual de las PYMES y qué factores y en qué medida interactúan para desarrollar un modelo teórico; en consecuencia, no tiene un diseño experimental porque no se

manipulan variables a propósito. El método se basa en observar los fenómenos tal como ocurren en la naturaleza antes de sacar conclusiones sobre ellos. Este enfoque "hipotético-deductivo" implica varios pasos, que incluyen : observar el fenómeno, desarrollar una hipótesis para explicarlo , deducir consecuencias que son más fundamentales que la hipótesis mismo, y contrastando las predicciones de la hipótesis con los datos reales .También se describen y explican la metodología y los procedimientos generales de investigación .A continuación, las particularidades de cada uno de los estudios empíricos realizados y , por último, los procedimientos y metodologías utilizadas para desarrollar y validar el modelo de gestión del conocimiento para la cadena de suministro de la industria textil .

Además, a diferencia de Gómez, Kanashiro y Reynaga (2017), mencionan que la gestión del conocimiento se basa en procesos que se implementan dentro de una organización a través de prácticas de gestión del conocimiento que tienen como objetivo ayudar a las empresas a mejorar el desempeño y la calidad del servicio al capitalizar el conocimiento y la formación de sus empleados .Para ello , hemos utilizado una herramienta que mide las prácticas de gestión del conocimiento en la UGEL dentro del alcance del estudio, y hemos utilizado un análisis de correlación para averiguar cómo esas prácticas se relacionan con la experiencia de los miembros del personal de la UGEL (cuyo conocimiento se evaluó a través de una prueba administrada por la Autoridad de Servicio Nacional) (Servir).

CONCLUSIONES

1. La evidencia empírica ha corroborado que el Know-How se relaciona de forma positiva con la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha al 20212020. La intensidad de relación hallada es de $r_s=83,0\%$ que tiene asociado una probabilidad $p.=0,0000<0,005$ por lo que dicha relación es positiva. En el 45,7% de los casos consideran que el Know-How es bueno y el 42,9% de los casos consideran que el nivel de Know-How es regular.
2. Se dio a conocer la relación del Know-How y la cultura organizacional en la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha. La intensidad de la relación hallada es de $r_s=67,6\%$ que tienen asociado una probabilidad $p.=0,000<0,05$ por lo que dicha relación es positiva.
3. Se dio a conocer la relación del Know-How y la satisfacción laboral en la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha. La intensidad de la relación hallada es de $r_s=78,5\%$ que tienen asociado una probabilidad $p.=0,000<0,05$ por lo que dicha relación es positiva.
4. Se dio a conocer la relación del Know-How y el trabajo en equipo en la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha. La intensidad de la relación hallada es de $r_s=50,9\%$ que tienen asociado una probabilidad $p.=0,000<0,05$ por lo que dicha relación es positiva.
5. Se dio a conocer la relación del Know-How y el liderazgo en la eficiencia de gestión del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha. La intensidad de la relación hallada es de $r_s=36,5\%$ que tienen asociado una probabilidad $p.=0,000<0,05$ por lo que dicha relación es positiva.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados de investigación realizada se propone que la a las autoridades de la Municipalidad Distrital de Yanacancha. se les recomienda mejorar la eficiencia de la gestión, a través de lo siguiente:

1. Establecer políticas o estrategias para el know-how, utilizar la crítica constructiva para la generación de ideas orientadas a la mejora continua, compartir asertivamente el conocimiento individual entre los trabajadores administrativos, incrementar, el diálogo creativo, y el intercambio de ideas en todos los niveles de la MDY.
2. Promover el intercambio de conocimiento mediante el uso de nuevas tecnologías, incentivar a los trabajadores administrativos, a compartir sus habilidades, técnicas, y experiencia profesional, para el desarrollo de nuevas estrategias.
3. Ofrecer capacitaciones sobre las prácticas de know-how. De ese modo, los trabajadores pueden aplicar de manera efectiva los conocimientos que adquieren, además de organizar y compartir el proceso y los resultados de su trabajo.
4. Difundir las directivas y reglamentos, con la finalidad de que estén asociadas al buen desempeño de los trabajadores administrativos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, M. (2003). "*Clima, Cultura, Desarrollo y Cambio Organizacional*". México.
(En red) Disponible en: www.gestiopolis.com
- Bueno, E. y Salmador, M.P. (2000). "*Perspectivas sobre dirección del conocimiento y capital intelectual*". Instituto Universitario Euroforum Escorial, Madrid.
- Brunet L (1999). "*El Clima de Trabajo en las Organizaciones*". Definiciones, diagnóstico y consecuencias. México: Editorial Trillas.
- Byosiere, P. (1999). "*Fusión y difusión de las esferas de conocimiento en el ámbito regional en las sociedades del conocimiento*". Editado por Cluster del Conocimiento, Zamudio.
- Chiavenato, I. (2001). "*Administración de Recursos Humanos*". (3ª Ed.) Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I (2000). "*Introducción a la teoría general de la administración*", 5ª edición, editorial Mc Graw Hill, México, 2000.
- Davis K., Newstrom J. (1999). "*Comportamiento Humano en el Trabajo*". (2ª Ed.) México: McGraw-Hill.
- Fong, R. (2001). "*El impacto del comercio electrónico en la competitividad de las pequeñas y medianas empresas: un estudio de caso del sector de la mensajería*". Ponencia presentada en el V Congreso Nacional de Investigación en Ciencias Administrativas.
- Fred R. David (1997). "*Conceptos de Administración Estratégica*". México; Pearson Educación.
- Goncálves, A. (1997). "*Dimensiones del Clima Organizacional*". (En Red) Disponible en: www.calidad.org

- Goncalves, A. (2000). *“Fundamentos del clima organizacional”*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC)
- Guerrero, O. (1986). *“La Teoría de la Administración Pública”*. México; Harla.
- Harold, k. y Heinz W. (19989). *“Administración una perspectiva global”*. 11ª edición, editorial McGraw Hill, México.
- James, A. Stoner, F. Freeman, E. Gilbert, D. (1996). *“Administración”*. 6ª Edición. Editorial Pearson Educación. México.
- Martínez, A. Carlos. (1985). *“Municipios en Conflicto”*. México; GV Editores e Instituto de Investigaciones Sociales de la UNAM.
- Nonaka, I. Toyama, R. y Boysiere, P. (2003). *“Una teoría del conocimiento organizacional. Creación de repisa: Comprensión del proceso dinámico de creación de conocimiento en el Manual de aprendizaje y conocimiento organizacional”* Editado por Meinolf Dierkes et al., Oxford University Press, Oxford, Reino Unido.
- Oropeza, H. (2001). *“Administración Pública Municipal”*. Estudio Preliminar del Municipio Libre. México; Editorial Trillas.
- Palomino R. (2001). *“Ser Humano y Trabajo. Clima Organizacional”*. (En red)
Disponible en: www.sht.com.ar
- Reyes, A. (2005). *“Administración moderna”*. Editorial Limusa, México. 2005
- Robbins, S. (1999). *“Comportamiento Organizacional”*. México: Prentice Hall
- Stephen P. Robbins y Coulter, M. (1996). *“Administración”* 5ª edición, Edición. Editorial Pearson Educación. México.
- Stephen P. Robbins (1995). *“Comportamiento Organizacional Conceptos, Controversias y Aplicaciones”*. México; Prentice Hall.

Terry G. R., Stephen, F. G. (1985). *“Principios de administración”* 13ª edición, Editorial
Compañía editorial Continental, S.A. de CV., México.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de Recolección de datos

KNOW-HOW

1. **MUY MALO**
2. **MALO**
3. **REGULAR**
4. **BUENO**
5. **MUY BUENO**

Ítem	CONOCIMIENTO EXPLÍCITO Y TÁCITO	Categorías				
		1	2	3	4	5
1	¿Cómo evalúa el conocimiento del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?					
2	¿Cómo evalúa el conocimiento explícito del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?					
3	¿Cómo evalúa el conocimiento Tácito del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?					
4	¿Cómo evalúa el aprendizaje organizativo del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?					
5	¿Cómo evalúa el conocimiento organizativo del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?					
6	¿Cómo evalúa la organización del aprendizaje del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?					
7	¿Cómo evalúa la gestión estratégica en la Municipalidad Distrital de Yanacancha?					
8	¿Cómo evalúa la eficiencia de la gestión del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?					
9	¿Cómo evalúa la eficacia del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?					
10	¿Cómo evalúa la efectividad del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?					
11	¿Cómo evalúa la efectividad del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?					
12	¿Cómo evalúa el proceso de gestión en su dimensión diagnóstico del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?					
13	¿Cómo evalúa el proceso de gestión en su dimensión administración del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?					
14	¿Cómo evalúa el proceso de gestión en su dimensión presupuesto en la Municipalidad Distrital e Yanacancha?					
15	¿Cómo evalúa el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yanacancha?					
16	¿Cómo evalúa los planes y programas de capacitación en la Municipalidad Distrital de Yanacancha?					

Eficiencia de Gestión

1. **COMPLETAMENTE EN DESACUERDO**
2. **EN DESACUERDO**
3. **INDIFERENTE**
4. **DE ACUERDO**
5. **COMPLETAMENTE DE ACUERDO**

Ítem	CULTURA ORGANIZACIONAL	Categorías				
		1	2	3	4	5
1	Las cosas en la institución se hacen de manera flexible y que sea muy fácil de cambiar.					
2	La institución promueve valores que nos ayuda a distinguir lo correcto, actuar de manera transparente y con ética.					
3	El trabajo está organizado de tal forma que todo el personal tiene claridad con respecto a la relación que hay entre el trabajo que realiza y los objetivos de la institución.					
4	Los trabajadores compartimos la visión de futuro de la institución.					
	SATISFACCIÓN LABORAL					
5	Cumplir con los objetivos propuestos en el trabajo me causa mucha satisfacción.					
6	La institución tiene un plan de especialización para mi puesto de trabajo que me genera mucha motivación y satisfacción.					
7	Las compensaciones que recibo por mi trabajo me motivan y me brindan satisfacción.					
8	Las funciones y responsabilidades que tengo, son claras y se cumple en el quehacer diario.					
9	La institución nos brinda la oportunidad para desarrollarnos profesionalmente y como persona.					
10	El trabajo que realizo diariamente cubre mis expectativas profesionales.					
	TRABAJO EN EQUIPO					
11	La institución fomenta la identificación con la entidad y las buenas relaciones laborales.					
12	Realiza las labores en su área de manera coordinada con sus compañeros de trabajo.					
13	Realizar las tareas en equipo es una característica que se da en su área de trabajo.					
14	En los equipos de trabajo en los que intervengo, doy todo lo que se espera de mí.					
15	Tengo buenas relaciones laborales con mis compañeros de trabajo.					
	Se promueve la cooperación de forma muy activa entre todas las áreas de la institución.					
	LIDERAZGO					
16	Es nuestro compromiso aportar nuevas e innovadoras ideas para mejorar los procesos y hacer mejor las cosas					
17	Nuestros directivos toman decisiones basadas en la ética y que tienen un impacto positivo en la institución.					
18	Asumo tareas ambiciosas y que sea posible llevarlas a la práctica, poniendo a prueba mis capacidades y talento.					
19	Mis superiores asumen desafíos alcanzables para nuestra institución.					
20	Se anticipa a las necesidades o dificultades a futuro.					

Anexo 2: Validez y Confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	37

Anexo 3: Procedimiento de validación y confiabilidad

FICHA DE EVALUACION DE EXPERTO

VALIDACION DE INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE KNOW – HOW

TÍTULO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: “El Know-How y la Eficiencia de Gestión del Personal Administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha - 2021”

INSTRUCCIONES: Coloque en cada casilla un aspa (x) en los ítems según le parece que cumple o no cumple los criterios de pertinencia, relevancia y claridad que a continuación se detallan.

CONSIDERACIONES VALORATIVAS	CORRECTAS (C)=2	INCORRECTAS (I)=0
-----------------------------	-----------------	-------------------

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	Dimensiones/ Ítem	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Valoración
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Conocimiento explícito								
1	¿Cómo evalúa el conocimiento del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yanacancha?	✓		✓		✓		2
2	¿Cómo evalúa el conocimiento explícito del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yanacancha?	✓		✓		✓		2
3	¿Cómo evalúa la organización del aprendizaje del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?	✓		✓		✓		2
Dimensión: Conocimiento tácito								
4	¿Cómo evalúa el conocimiento Tácito del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?	✓		✓		✓		2
5	¿Cómo evalúa el aprendizaje organizativo del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?		x		x		x	0
6	¿Cómo evalúa la gestión estratégica en la Municipalidad Distrital de Yanacancha?	✓		✓		✓		2
7	¿Cómo evalúa la eficiencia de la gestión del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?	✓		✓		✓		2
8	¿Cómo evalúa la eficacia del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?	✓		✓		✓		2
9	¿Cómo evalúa la efectividad del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?	✓		✓		✓		2
10	¿Cómo evalúa los planes y programas de capacitación en la Municipalidad Distrital de Yanacancha?	✓		✓		✓		2
PUNTAJE TOTAL DE LA VALORACIÓN								18

Pertinencia: El ítem correspondiente al concepto técnico formulado
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.
Nota: Se dice suficiencia, cuando los ítems planteados son los exactos para la dimensión.

Escala de valoración:

Muy bueno: 18-20 (Aplicable)
Bueno: 15-17 (Aplicable)
Regular: 11 – 14 (Aplicable después de corregir)
Malo: 0- 10 (No aplicable)

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dra Jannel Karim Fuster Gómez

DNI: 04081618

N° Teléfono: 943460238

Cerro de Pasco 10 de Diciembre del 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE EL ALTIPLANO

Dra. Jannel Karim Fuster Gómez
CATEDRÁTICO

Firma del validador

FICHA DE EVALUACION DE EXPERTO

VALIDACION DE INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE EFICIENCIA DE GESTION

TÍTULO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "El Know-How y la Eficiencia de Gestión del Personal Administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha - 2021"

INSTRUCCIONES: Coloque en cada casilla un aspa (x) en los ítems según le parece que cumple o no cumple los criterios de pertinencia, relevancia y claridad que a continuación se detallan.

CONSIDERACIONES VALORATIVAS	CORRECTAS (C)=1	INCORRECTAS (I)=0
-----------------------------	-----------------	-------------------

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	Dimensiones/ Ítem	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Valoración
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Cultura organizacional								
1	Las cosas en la institución se hacen de manera flexible y que sea muy fácil de cambiar.		x		x		x	0
2	La institución promueve valores que nos ayuda a distinguir lo correcto, actuar de manera transparente y con ética.	✓		✓		✓		1
3	El trabajo está organizado de tal forma que todo el personal tiene claridad con respecto a la relación que hay entre el trabajo que realiza y los objetivos de la institución.	✓		✓		✓		1
4	Los trabajadores compartimos la visión de futuro de la institución.	✓		✓		✓		1
Dimensión: Satisfacción laboral								
5	Cumplir con los objetivos propuestos en el trabajo me causa mucha satisfacción.	✓		✓		✓		1
6	La institución tiene un plan de especialización para mi puesto de trabajo que me genera mucha motivación y satisfacción.		x		x		x	0
7	Las compensaciones que recibo por mi trabajo me motivan y me brindan satisfacción.	✓		✓		✓		1
8	Las funciones y responsabilidades que tengo, son claras y se cumple en el quehacer diario.	✓		✓		✓		1
9	La institución nos brinda la oportunidad para desarrollarnos profesionalmente y como persona.	✓		✓		✓		1
10	El trabajo que realizo diariamente cubre mis expectativas profesionales.	✓		✓		✓		1
Dimensión: Trabajo en equipo								
11	La institución fomenta la identificación con la entidad y las buenas relaciones laborales.	✓		✓		✓		1
12	Realiza las labores en su área de manera coordinada con sus compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		1

13	Realizar las tareas en equipo es una característica que se da en su área de trabajo.	✓		✓		✓		1
14	En los equipos de trabajo en los que intervengo, doy todo lo que se espera de mí.	✓		✓		✓		1
15	Tengo buenas relaciones laborales con mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		1
Dimensión: Liderazgo		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
16	Es nuestro compromiso aportar nuevas e innovadoras ideas para mejorar los procesos y hacer mejor las cosas	✓		✓		✓		1
17	Nuestros directivos toman decisiones basadas en la ética y que tienen un impacto positivo en la institución.	✓		✓		✓		1
18	Asumo tareas ambiciosas y que sea posible llevarlas a la práctica, poniendo a prueba mis capacidades y talento.	✓		✓		✓		1
19	Mis superiores asumen desafíos alcanzables para nuestra institución.	✓		✓		✓		1
20	Se anticipa a las necesidades o dificultades a futuro.	✓		✓		✓		1
PUNTAJE TOTAL DE LA VALORACIÓN								18

Pertinencia: El ítem correspondiente al concepto técnico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia, cuando los ítems planteados son los exactos para la dimensión.

Escala de valoración:

Muy bueno: 18-20 (Aplicable)

Bueno: 15-17 (Aplicable)

Regular: 11 – 14 (Aplicable después de corregir)

Malo: 0- 10 (No aplicable)

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (✓) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Jannet Karim Foster Gomez.

DNI: 04081618

N° Teléfono: 943460238

Cerro de Pasco I.C. de Decisión del 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CERÓN

Dra. Jannet Karim Foster Gomez

CATEDRÁTICO
Firma del validador

FICHA DE EVALUACION DE EXPERTO

VALIDACION DE INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE KNOW – HOW

TÍTULO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: “El Know-How y la Eficiencia de Gestión del Personal Administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha - 2021”

INSTRUCCIONES: Coloque en cada casilla un aspa (x) en los ítems según le parece que cumple o no cumple los criterios de pertinencia, relevancia y claridad que a continuación se detallan.

CONSIDERACIONES VALORATIVAS	CORRECTAS (C)=2	INCORRECTAS (I)=0
-----------------------------	-----------------	-------------------

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	Dimensiones/ Ítem	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Valoración
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Conocimiento explícito								
1	¿Cómo evalúa el conocimiento del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yanacancha?	✓		✓		✓		2
2	¿Cómo evalúa el conocimiento explícito del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yanacancha?	✓		✓		✓		2
3	¿Cómo evalúa la organización del aprendizaje del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?		x		x		x	0
Dimensión: Conocimiento tácito								
4	¿Cómo evalúa el conocimiento Tácito del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?	✓		✓		✓		2
5	¿Cómo evalúa el aprendizaje organizativo del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?	✓		✓		✓		2
6	¿Cómo evalúa la gestión estratégica en la Municipalidad Distrital de Yanacancha?	✓		✓		✓		2
7	¿Cómo evalúa la eficiencia de la gestión del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?	✓		✓		✓		2
8	¿Cómo evalúa la eficacia del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?	✓		✓		✓		2
9	¿Cómo evalúa la efectividad del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?	✓		✓		✓		2
10	¿Cómo evalúa los planes y programas de capacitación en la Municipalidad Distrital de Yanacancha?	✓		✓		✓		2
PUNTAJE TOTAL DE LA VALORACIÓN								18

<p>Pertinencia: El ítem correspondiente al concepto técnico formulado</p> <p>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.</p> <p>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.</p> <p>Nota: Se dice suficiencia, cuando los ítems planteados son los exactos para la dimensión.</p>
<p>Escala de valoración:</p> <p>Muy bueno: 18-20 (Aplicable)</p> <p>Bueno: 15-17 (Aplicable)</p> <p>Regular: 11 – 14 (Aplicable después de corregir)</p> <p>Malo: 0- 10 (No aplicable)</p>

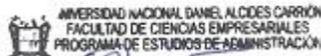
Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Juan Antonio Ricaldi Baldeon.

DNI: 20901201 N° Teléfono: 963621159

Cerro de Pasco 10 de 12 del 2022



Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON
R.OCENTE

Firma del validador

FICHA DE EVALUACION DE EXPERTO

VALIDACION DE INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE EFICIENCIA DE GESTION

TÍTULO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: “El Know-How y la Eficiencia de Gestión del Personal Administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha - 2021”

INSTRUCCIONES: Coloque en cada casilla un aspa (x) en los ítems según le parece que cumple o no cumple los criterios de pertinencia, relevancia y claridad que a continuación se detallan.

CONSIDERACIONES VALORATIVAS	CORRECTAS (C)=1	INCORRECTAS (I)=0
-----------------------------	-----------------	-------------------

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	Dimensiones/ Ítem	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Valoración
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Cultura organizacional								
1	Las cosas en la institución se hacen de manera flexible y que sea muy fácil de cambiar.		x		x		x	0
2	La institución promueve valores que nos ayuda a distinguir lo correcto, actuar de manera transparente y con ética.	✓		✓		✓		1
3	El trabajo está organizado de tal forma que todo el personal tiene claridad con respecto a la relación que hay entre el trabajo que realiza y los objetivos de la institución.	✓		✓		✓		1
4	Los trabajadores compartimos la visión de futuro de la institución.	✓		✓		✓		1
Dimensión: Satisfacción laboral								
5	Cumplir con los objetivos propuestos en el trabajo me causa mucha satisfacción.	✓		✓		✓		1
6	La institución tiene un plan de especialización para mi puesto de trabajo que me genera mucha motivación y satisfacción.		x		x		x	0
7	Las compensaciones que recibo por mi trabajo me motivan y me brindan satisfacción.	✓		✓		✓		1
8	Las funciones y responsabilidades que tengo, son claras y se cumple en el quehacer diario.	✓		✓		✓		1
9	La institución nos brinda la oportunidad para desarrollarnos profesionalmente y como persona.	✓		✓		✓		1
10	El trabajo que realizo diariamente cubre mis expectativas profesionales.	✓		✓		✓		1
Dimensión: Trabajo en equipo								
11	La institución fomenta la identificación con la entidad y las buenas relaciones laborales.	✓		✓		✓		1
12	Realiza las labores en su área de manera coordinada con sus compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		1

13	Realizar las tareas en equipo es una característica que se da en su área de trabajo.	✓		✓		✓		2
14	En los equipos de trabajo en los que intervengo, doy todo lo que se espera de mí.	✓		✓		✓		2
15	Tengo buenas relaciones laborales con mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		2
Dimensión: Liderazgo		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
16	Es nuestro compromiso aportar nuevas e innovadoras ideas para mejorar los procesos y hacer mejor las cosas	✓		✓		✓		2
17	Nuestros directivos toman decisiones basadas en la ética y que tienen un impacto positivo en la institución.	✓		✓		✓		2
18	Asumo tareas ambiciosas y que sea posible llevarlas a la práctica, poniendo a prueba mis capacidades y talento.	✓		✓		✓		2
19	Mis superiores asumen desafíos alcanzables para nuestra institución.	✓		✓		✓		2
20	Se anticipa a las necesidades o dificultades a futuro.		X		X		X	0
PUNTAJE TOTAL DE LA VALORACIÓN								17

Pertinencia: El ítem correspondiente al concepto técnico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia, cuando los ítems planteados son los exactos para la dimensión.

Escala de valoración:

Muy bueno: 18-20 (Aplicable)

Bueno: 15-17 (Aplicable)

Regular: 11 – 14 (Aplicable después de corregir)

Malo: 0- 10 (No aplicable)

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Juan Antonio Ricaldi Baldeon

DNI: 20901201

N° Teléfono: 963621159

Cerro de Pasco 10 de 12 del 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION

Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON
Firma del validador

FICHA DE EVALUACION DE EXPERTO

VALIDACION DE INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE KNOW – HOW

TÍTULO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: “El Know-How y la Eficiencia de Gestión del Personal Administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha - 2021”

INSTRUCCIONES: Coloque en cada casilla un aspa (x) en los ítems según le parece que cumple o no cumple los criterios de pertinencia, relevancia y claridad que a continuación se detallan.

CONSIDERACIONES VALORATIVAS	CORRECTAS (C)=2	INCORRECTAS (I)=0
-----------------------------	-----------------	-------------------

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	Dimensiones/ ítem	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Valoración
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Conocimiento explícito								
1	¿Cómo evalúa el conocimiento del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yanacancha?	✓		✓		✓		2
2	¿Cómo evalúa el conocimiento explícito del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Yanacancha?	✓		✓		✓		2
3	¿Cómo evalúa la organización del aprendizaje del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?	✓		✓		✓		2
Dimensión: Conocimiento tácito								
4	¿Cómo evalúa el conocimiento Tácito del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?	✓		✓		✓		2
5	¿Cómo evalúa el aprendizaje organizativo del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?	✓		✓		✓		2
6	¿Cómo evalúa la gestión estratégica en la Municipalidad Distrital de Yanacancha?		x		x		x	0
7	¿Cómo evalúa la eficiencia de la gestión del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?	✓		✓		✓		2
8	¿Cómo evalúa la eficacia del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?	✓		✓		✓		2
9	¿Cómo evalúa la efectividad del personal administrativo de la Municipalidad Distrital e Yanacancha?	✓		✓		✓		2
10	¿Cómo evalúa los planes y programas de capacitación en la Municipalidad Distrital de Yanacancha?	✓		✓		✓		2
PUNTAJE TOTAL DE LA VALORACIÓN								18

Pertinencia: El ítem correspondiente al concepto técnico formulado
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.
Nota: Se dice suficiencia, cuando los ítems planteados son los exactos para la dimensión.

Escala de valoración:

Muy bueno: 18-20 (Aplicable)
Bueno: 15-17 (Aplicable)
Regular: 11 – 14 (Aplicable después de corregir)
Malo: 0- 10 (No aplicable)

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Hg. Angel. Wilmer. Huaynate Gonzales

DNI: 40001045

N° Teléfono: 917629114

Cerro de Pasco 10 de 12 del 2021



Angel Wilmer Huaynate Gonzales
DOCENTE
Firma del validador

FICHA DE EVALUACION DE EXPERTO

VALIDACION DE INSTRUMENTO: CUESTIONARIO SOBRE EFICIENCIA DE GESTION

TÍTULO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "El Know-How y la Eficiencia de Gestión del Personal Administrativo en la Municipalidad Distrital de Yanacancha - 2021"

INSTRUCCIONES: Coloque en cada casilla un aspa (x) en los ítems según le parece que cumple o no cumple los criterios de pertinencia, relevancia y claridad que a continuación se detallan.

CONSIDERACIONES VALORATIVAS	CORRECTAS (C)=1	INCORRECTAS (I)=0
-----------------------------	-----------------	-------------------

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	Dimensiones/ ítem	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Valoración
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: Cultura organizacional								
1	Las cosas en la institución se hacen de manera flexible y que sea muy fácil de cambiar.	✓		✓		✓		↓
2	La institución promueve valores que nos ayuda a distinguir lo correcto, actuar de manera transparente y con ética.	✓		✓		✓		↓
3	El trabajo está organizado de tal forma que todo el personal tiene claridad con respecto a la relación que hay entre el trabajo que realiza y los objetivos de la institución.		x		x		x	0
4	Los trabajadores compartimos la visión de futuro de la institución.	✓		✓		✓		↓
Dimensión: Satisfacción laboral								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencia
5	Cumplir con los objetivos propuestos en el trabajo me causa mucha satisfacción.	✓		✓		✓		↓
6	La institución tiene un plan de especialización para mi puesto de trabajo que me genera mucha motivación y satisfacción.		x		x		x	0
7	Las compensaciones que recibo por mi trabajo me motivan y me brindan satisfacción.	✓		✓		✓		↓
8	Las funciones y responsabilidades que tengo, son claras y se cumple en el quehacer diario.	✓		✓		✓		↓
9	La institución nos brinda la oportunidad para desarrollamos profesionalmente y como persona.	✓		✓		✓		↓
10	El trabajo que realizo diariamente cubre mis expectativas profesionales.	✓		✓		✓		↓
Dimensión: Trabajo en equipo								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencia
11	La institución fomenta la identificación con la entidad y las buenas relaciones laborales.	✓		✓		✓		↓
12	Realiza las labores en su área de manera coordinada con sus compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		↓

13	Realizar las tareas en equipo es una característica que se da en su área de trabajo.	✓		✓		✓		2
14	En los equipos de trabajo en los que intervengo, doy todo lo que se espera de mí.	✓		✓		✓		1
15	Tengo buenas relaciones laborales con mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		2
Dimensión: Liderazgo		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
16	Es nuestro compromiso aportar nuevas e innovadoras ideas para mejorar los procesos y hacer mejor las cosas	✓		✓		✓		2
17	Nuestros directivos toman decisiones basadas en la ética y que tienen un impacto positivo en la institución.	✓		✓		✓		2
18	Asumo tareas ambiciosas y que sea posible llevarlas a la práctica, poniendo a prueba mis capacidades y talento.	✓		✓		✓		1
19	Mis superiores asumen desafíos alcanzables para nuestra institución.	✓		✓		✓		1
20	Se anticipa a las necesidades o dificultades a futuro.	✓		✓		✓		1
PUNTAJE TOTAL DE LA VALORACIÓN								18

Pertinencia: El ítem correspondiente al concepto técnico formulado
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto y directo.
Nota: Se dice suficiencia, cuando los ítems planteados son los exactos para la dimensión.

Escala de valoración:
Muy bueno: 18-20 (Aplicable)
Bueno: 15-17 (Aplicable)
Regular: 11 – 14 (Aplicable después de corregir)
Malo: 0- 10 (No aplicable)

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (✓) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Angel Wilmer Huayate Gonzales

DNI: 4 000 10 45

N° Teléfono: 917629 114

Cerro de Pasco 10 de 12 del 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Mg. Angel Wilmer HUAYATE GONZALEZ
Firma del validador

Base de Datos: Know-Now

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	D1V1	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	D2V1	V1
1	5	2	5	5	5	4	3	3	32	1	5	4	2	3	4	3	4	26	58
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	5	4	4	28	52
3	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	3	3	30	61
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	5	5	2	3	31	63
5	3	2	2	3	2	2	2	2	18	2	2	1	2	4	4	4	4	23	41
6	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	4	4	4	4	24	40
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	64
8	5	4	4	4	3	3	4	3	30	3	3	2	3	3	4	2	4	24	54
9	4	4	4	4	4	4	5	5	34	5	5	5	5	4	4	4	4	36	70
10	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	4	3	1	4	24	48
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	3	3	3	29	61
12	4	4	4	4	4	5	5	5	35	5	5	5	5	4	4	4	4	36	71
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	5	5	4	4	3	3	32	64
14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	4	4	4	4	24	40
15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	5	5	5	5	32	56
16	4	4	4	5	5	5	4	5	36	5	4	5	4	2	4	3	3	30	66
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	64
18	3	2	3	4	3	5	3	2	25	4	2	5	3	4	5	4	4	31	56
19	3	3	3	4	4	4	3	1	25	3	3	5	3	4	4	4	4	30	55
20	4	4	3	3	3	4	3	4	28	4	3	2	4	4	5	2	3	27	55
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	64
22	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	2	2	4	4	24	49
23	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	3	3	3	3	28	60
24	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	4	4	4	4	36	76
25	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	4	4	3	3	26	50
26	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	1	5	4	4	4	4	32	71

27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	5	5	5	5	36	68
28	4	4	3	4	3	4	3	4	29	3	4	3	4	4	2	5	5	30	59	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	3	3	3	29	61	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	3	4	3	2	3	26	58	
31	4	4	5	5	4	5	5	5	37	5	5	4	3	4	3	3	4	31	68	
32	3	1	1	3	4	4	1	1	18	3	1	4	1	2	2	2	3	18	36	
33	4	2	5	4	4	5	4	3	31	4	3	4	3	4	4	3	3	28	59	
34	4	3	5	5	4	5	4	3	33	5	3	3	3	4	3	4	3	28	61	
35	4	3	3	4	3	3	4	3	27	4	4	4	4	3	3	3	3	28	55	

**Base de Datos:
Eficiencia de Gestión**

N°	Y1	Y2	Y3	Y4	D1V2	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	D2V2	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	D3V2	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	D4V2	V2
1	5	1	2	2	10	2	2	5	3	3	3	18	3	2	4	3	4	3	19	3	2	4	3	3	15	62
2	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	1	2	3	4	4	17	2	5	5	1	1	14	61
3	2	4	4	3	13	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	4	4	4	22	4	4	5	5	5	23	82
4	1	3	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	3	4	4	25	4	4	4	4	4	20	81
5	1	2	2	2	7	3	2	2	1	1	2	11	2	1	2	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	55
6	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	4	26	2	2	3	2	2	3	14	2	3	3	1	2	11	67
7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	2	2	3	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	78
8	4	2	4	4	14	4	4	4	4	4	4	24	2	2	2	2	2	2	12	3	2	3	1	2	11	61
9	5	4	4	4	17	5	5	4	5	5	5	29	5	5	3	3	3	3	22	4	3	3	1	3	14	82
10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	4	4	4	20	5	3	4	1	3	16	66
11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	2	2	4	2	2	2	14	2	2	4	1	1	10	64
12	1	5	5	5	16	5	5	5	5	5	5	30	5	5	2	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	90
13	1	5	4	4	14	4	4	5	5	5	5	28	5	5	2	4	4	4	24	4	4	4	3	4	19	85
14	4	2	2	2	10	3	3	2	3	3	3	17	2	1	3	4	2	4	16	4	4	4	2	3	17	60
15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	4	1	4	15	3	2	2	3	4	14	59
16	1	4	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	3	3	4	25	4	4	4	4	3	19	89
17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	2	2	4	4	3	5	20	5	3	4	2	4	18	78
18	2	2	3	3	10	1	3	4	1	2	3	14	3	4	4	3	3	4	21	4	4	4	4	5	21	66
19	2	4	3	2	11	3	2	4	2	2	3	16	3	2	2	2	2	4	15	4	4	4	4	4	20	62
20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	4	23	4	2	4	4	5	19	82
21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	1	1	3	4	3	4	16	4	4	4	4	4	20	76
22	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	1	3	15	3	1	4	2	2	12	57
23	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	24	2	2	4	2	2	3	15	3	3	3	3	3	15	71
24	1	5	5	5	16	5	5	5	5	5	5	30	5	5	2	4	3	3	22	4	3	3	3	4	17	85
25	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	2	2	2	16	2	2	2	4	4	14	60
26	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	4	4	3	25	4	4	3	4	3	18	92

27	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	1	1	4	4	4	5	19	5	5	5	4	3	22	91
28	4	3	4	4	15	4	4	5	3	4	4	24	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20	82
29	5	3	4	4	16	4	4	5	5	5	5	28	5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	20	90
30	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	4	24	2	2	3	2	3	3	15	1	2	2	4	4	13	67
31	2	5	5	5	17	5	5	4	4	5	4	27	2	2	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	86
32	2	2	1	1	6	3	1	3	2	1	2	12	2	2	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	59
33	3	2	2	2	9	4	2	4	1	3	3	17	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	68
34	4	4	3	1	12	3	3	5	5	4	1	21	3	5	3	4	2	4	21	4	5	2	3	2	16	70
35	3	4	4	3	14	4	4	4	2	3	3	20	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	76

