

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**RELACIÓN ENTRE EL USO DEL MODELO DE GESTION DEL  
CONOCIMIENTO Y LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN  
AGROBANCO SUCURSAL TRUJILLO AÑO 2016**

**TESIS**

Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración

**AUTORAS:**

Br. Mostacero Sandoval, Yesi Silene

Br. Padilla Tresierra, Karina Andrea

**ASESOR:**

Dr. Verástegui Ogno Jaime Eduardo

**Trujillo-Perú**

**2018**

## **PRESENTACIÓN**

### **Señores miembros del Jurado:**

Dando el cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración la tesis titulada: Relación entre el uso del modelo de gestión del conocimiento y la gestión del talento humano en Agrobanco sucursal Trujillo año 2016, luego de haber culminado nuestros pasos por esta casa de estudio, donde nos formamos profesionalmente para estar al servicio de la sociedad.

El presente trabajo realizado con el propósito de obtener el Título de Licenciado en Administración, es producto de una investigación trabajo, esfuerzo y dedicación en base a los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación universitaria en esta prestigiosa casa de estudios; producto de la orientación y enseñanza desinteresada de nuestros docentes, siendo por ello oportuno para expresarles nuestro más sincero agradecimiento, para poder así brindar un aporte que servirá de base a futuros estudios relacionados con el tema en mención.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, ponemos a vuestra disposición el presente trabajo de investigación para su respectivo análisis y evaluación, no sin antes agradecer vuestra gentil atención al mismo.

Atentamente,

---

Br. Mostacero Sandoval, Yesi Silene

---

Br. Padilla Tresierra, Karina Andrea

## **DEDICATORIA**

A nuestro Señor, Jesús, quien me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar este trabajo

A nuestros padres que con su dedicación ejemplar nos han enseñado a no desfallecer ni rendirse ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A nuestros familiares por ser el pilar fundamental en todo lo que somos, en toda nuestra educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

**LAS AUTORAS**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Privada Antenor Orrego por brindarnos a través de sus docentes todos los conocimientos y valores que nos ayudan en la vida profesional.

Al cuerpo docente de la Escuela Profesional de Administración por todos los conocimientos y orientación impartidos a lo largo de nuestra formación académica profesional.

A nuestro asesor, Verástegui Ogno Jaime Eduardo, por el apoyo y la paciencia brindada en el desarrollo de nuestra investigación siendo un gran partícipe de este resultado.

**LAS AUTORAS**

## ÍNDICE

	Pág.
PRESENTACIÓN .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
LISTA DE TABLAS.....	vii
LISTA DE GRÁFICOS.....	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xii
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Formulación del problema .....	2
1.1.1. Realidad problemática .....	2
1.1.2. Enunciado del problema .....	3
1.1.3. Antecedentes .....	3
1.1.3.1. Antecedentes Internacionales.....	3
1.1.3.2. Antecedentes Nacionales .....	6
1.1.3.3. Antecedentes Locales .....	8
1.1.4. Justificación.....	11
1.1.4.1. Justificación teórica: .....	11
1.1.4.2. Justificación metodológica.....	11
1.1.4.3. Justificación práctica .....	12
1.2. Hipótesis.....	12
1.3. Objetivos .....	12
1.3.1. Objetivo general .....	12
1.3.2. Objetivos específicos.....	12
1.4. Marco teórico.....	13
1.4.1. Gestión del conocimiento .....	13
1.4.1.1. Teorías de gestión del conocimiento.....	13
1.4.1.2. Elementos que interactúan con el conocimiento. ....	15
1.4.1.3. Herramientas de la gestión del conocimiento.....	16
1.4.1.4. Tecnologías de información para la gestión del conocimiento.....	17
1.4.1.5. El proceso de gestión del conocimiento.....	19
1.4.1.6. Componentes de la gestión del conocimiento .....	22

1.4.1.7. Modelos de gestión del conocimiento.....	22
1.4.2. Gestión de talento humano .....	26
1.4.2.1. Teorías de gestión de talento humano .....	26
1.4.2.2. Procesos de la gestión del talento humano.....	28
1.4.2.3. Objetivos de la gestión de talento humano .....	29
1.5. Marco conceptual .....	30
<b>CAPÍTULO II MATERIAL Y PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>32</b>
2.1. Material .....	33
2.1.1. Población:.....	33
2.1.2. Marco de muestreo .....	33
2.1.3. Unidad de análisis. ....	33
2.1.4. Muestra .....	33
2.1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	33
2.2. Procedimientos .....	34
2.2.1. Diseño de contrastación.....	34
2.2.2. Análisis de las variables .....	35
2.2.3. Procesamiento y análisis de datos .....	36
<b>CAPÍTULO III PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>37</b>
3.1. Presentación de resultados: .....	38
3.2. Discusión de resultados .....	60
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>63</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>64</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>65</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>68</b>
<b>ANEXO N° 1: CUESTIONARIO .....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXO N° 2: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXO N° 3: CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE “GESTION DEL CONOCIMIENTO” Y “GESTION DEL TALENTO HUMANO”.....</b>	<b>76</b>

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1	Papel importante de la experiencia en los conocimientos adquiridos en Agrobanco sucursal Trujillo ..... 38
Tabla 2	Papel importante de los compañeros en la investigación ..... 39
Tabla 3	Disponibilidad del conocimiento básico en Agrobanco sucursal Trujillo ..... 40
Tabla 4	Intercambio permanente de información y experiencias en Agrobanco Sucursal Trujillo ..... 41
Tabla 5	Conocimiento de las tareas realizadas en los procesos investigativos diferentes a su área ..... 42
Tabla 6	Atraso del proceso general por ausencia del supervisor de su área ..... 43
Tabla 7	Capacitación de los grupos de investigación para resolver con eficiencia los problemas ..... 44
Tabla 8	Información de su trabajo investigativo está incluida en la documentación de Agrobanco sucursal Trujillo ..... 45
Tabla 9	Adaptación a las nuevas tecnologías ..... 46
Tabla 10	Utilización del software para investigar y compartir información ..... 47
Tabla 11	Utilización del internet, intranet y extranet para desarrollar las actividades investigativas ..... 48
Tabla 12	Utilización de herramientas de gestión tecnológica para el acceso a documentos e información ..... 49
Tabla 13	Calificación del servicio que brinda Agrobanco sucursal Trujillo ..... 50
Tabla 14	Mejoramiento de la calidad del servicio por las competencias de los colaboradores ..... 51
Tabla 15	Capacitación especial es un requisito para mejorar la calidad del servicio ..... 52
Tabla 16	Desarrollo de habilidades y destrezas en el desempeño de las tareas..... 53

Tabla 17	Mejora de la calidad del servicio por la elaboración de un modelo de gestión de talento humano.....	54
Tabla 18	Cursos de capacitación por cada área de trabajo.....	55
Tabla 19	Experiencia indicador necesario para mejorar la calidad de servicio en su área de trabajo.....	56
Tabla 20	Mejora de la comunicación de los directivos de Agrobanco sucursal Trujillo con los trabajadores.....	57
Tabla 21	Comunicación de nivel jerárquico a los mandos inferiores para el cumplimiento efectivo de su trabajo.....	58
Tabla 22	Importancia de la comunicación para el logro de los objetivos.....	59

## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Papel importante de la experiencia en los conocimientos adquiridos en Agrobanco sucursal Trujillo .....	38
Figura 2. Papel importante de los compañeros en la investigación .....	39
Figura 3. Disponibilidad del conocimiento básico en Agrobanco sucursal Trujillo .....	40
Figura 4. Intercambio permanente de información y experiencias en Agrobanco Sucursal Trujillo.....	41
Figura 5. Conocimiento de las tareas realizadas en los procesos investigativos diferentes a su área.....	42
Figura 6. Atraso del proceso general por ausencia del supervisor de su área ...	43
Figura 7. Capacitación de los grupos de investigación para resolver con eficiencia los problemas .....	44
Figura 8. Información de su trabajo investigativo está incluida en la documentación de Agrobanco sucursal Trujillo.....	45
Figura 9. Adaptación a las nuevas tecnologías.....	46
Figura 10. Utilización del software para investigar y compartir información.....	47
Figura 11. Utilización del internet, intranet y extranet para desarrollar las actividades investigativas .....	48
Figura 12. Utilización de herramientas de gestión tecnológica para el acceso a documentos e información.....	49
Figura 13. Calificación del servicio que brinda Agrobanco sucursal Trujillo.....	50
Figura 14. Mejoramiento de la calidad del servicio por las competencias de los colaboradores.....	51
Figura 15. Capacitación especial es un requisito para mejorar la calidad del servicio.....	52
Figura 16. Desarrollo de habilidades y destrezas en el desempeño de las tareas	53
Figura 17. Mejora de la calidad del servicio por la elaboración de un modelo de gestión de talento humano.....	54
Figura 18. Cursos de capacitación por cada área de trabajo .....	55

Figura 19.	Experiencia indicador necesario para mejorar la calidad de servicio en su área de trabajo.....	56
Figura 20.	Mejora de la comunicación de los directivos de Agrobanco sucursal Trujillo con los trabajadores .....	57
Figura 21.	Comunicación de nivel jerárquico a los mandos inferiores para el cumplimiento efectivo de su trabajo .....	58
Figura 22.	Importancia de la comunicación para el logro de los objetivos .....	59

## RESUMEN

El presente estudio se ha realizado con el propósito de determinar la relación que existe entre el modelo de gestión de conocimiento y la gestión del talento humano en Agrobanco sucursal Trujillo - año 2016 es directa. El problema formulado para la investigación fue: ¿Qué relación existe entre el modelo de gestión del conocimiento y la gestión del talento humano en agrobanco sucursal Trujillo año 2016? Y se te tuvo como hipótesis: La relación que existe entre el modelo de gestión de conocimiento y la gestión del talento humano en agrobanco sucursal Trujillo - año 2016 es directa. Como objetivos específicos tenemos: Desarrollar un diagnóstico de la gestión de conocimiento en institución financiera Agrobanco sucursal Trujillo, identificar la gestión de talento humano de la institución financiera Agrobanco sucursal Trujillo, conocer cuál es el nivel de relación que existe entre modelo de gestión de conocimiento y la gestión del talento humano en Agrobanco sucursal Trujillo. Con una población de 100 trabajadores. Al ser una población pequeña se considera la población como muestra. El diseño de la investigación utilizada es correlacional de corte transversal, en cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos se utilizó la encuesta. La conclusión a la que se llegó fue: que hay evidencia suficiente para determinar la relación que existe entre el modelo de gestión de conocimiento y la gestión del talento humano en Agrobanco sucursal Trujillo - año 2016.

*Palabras claves: gestión del conocimiento, talento humano*

## **ABSTRACT**

The present study was carried out with the purpose of determining the relationship between the knowledge management model and human talent management in Agrobanco branch Trujillo - year 2016 is direct. The problem formulated for the research was: What relationship exists between the knowledge management model and the human talent management in agrobanco branch Trujillo year 2016? And you had as hypothesis: The relationship between the knowledge management model and human talent management in agrobanco branch Trujillo - 2016 is direct. As specific objectives we have: Develop a diagnosis of knowledge management in financial institution Agrobanco branch Trujillo, identify the human talent management of the financial institution Agrobanco branch Trujillo, know what level of relationship there is knowledge management model and human talent management in Agrobanco branch Trujillo. With a population of 100 workers. Being a small population population is considered as sample. The research design used is correlational cross-sectional, as far as the techniques and instruments of data collection was used the survey. The conclusion reached was that there is sufficient evidence to determine the relationship between the knowledge management model and human talent management in Agrobanco Trujillo branch - 2016

*Keywords: knowledge management, human talent*

# **CAPÍTULO I**

# **INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Formulación del problema**

### **1.1.1. Realidad problemática**

La popularidad de la gestión del conocimiento ha estado creciendo desde la mitad de los años noventa y se ha convertido desde entonces, en una filosofía y herramienta gerencial. El creciente número de publicaciones sobre el tema demuestra su aceptación en la academia y la industria como una de las vías para lograr ventajas competitivas en el dinámico entorno organizacional contemporáneo. (Morris, Snell & Lepak ,2007)

El conocimiento se hace indispensable en el desempeño de toda organización, en la medida, en que perfila los modos de resolver la problemática interna de la institución y promueve una cultura de innovación y mejora permanente sobre la base del capital intelectual. De acuerdo con Collison (2003), el conocimiento bien se convierte en el activo máspreciado del que puede disponer una empresa u organización educativa para enfrentar la competitividad.

La gestión de conocimiento contribuye a toda organización a lograr un incremento de la productividad y eficiencia, una mayor claridad en la toma de decisiones, una mayor capacidad de anticipación y un mejor y más sólido proceso de auto sostenimiento, basado en la creatividad, originalidad e innovación organizacional.

Como afirma Archanco (2013) el reto de las organizaciones es facilitar la gestión del contenido de forma eficiente evitando el exceso de

información o infoxicación, ayudar a los trabajadores a conectar y generar nuevos conocimientos para innovar en equipo de manera que puedan ayudar a la organización a aprender a tomar las decisiones basadas en datos, informaciones y conocimiento valido y bien interpretar, en este sentido Caputo et al, (2002) las organizaciones restan importancia a mejorar sus procesos y actividades dejando de lado la información que genera un buen modelo que gestione el conocimiento, perdiendo desempeño y el aprendizaje .

Esta tendencia enfatiza en la necesidad de profundizar en las relaciones que puede haber entre la gestión del conocimiento y la gestión de recursos humanos Capella (2006), es por ello que parte el interés de investigar a la institución financiera agrobanco sucursal Trujillo ya que existen algunas direcciones en las que la gestión de recursos humanos tiene una relación directa con la del conocimiento Scarbrough & Carter (2000)

### **1.1.2. Enunciado del problema**

¿Qué relación existe entre el modelo de gestión del conocimiento y la gestión del talento humano en agrobanco sucursal Trujillo año 2016?

### **1.1.3. Antecedentes**

#### **1.1.3.1. Antecedentes Internacionales**

*Arceo (2009) El impacto de la gestión del conocimiento y las tecnologías de información en la innovación: un estudio en las*

*pymes del sector agroalimentario de Cataluña.* (Tesis de Doctorado) Universidad Politécnica de Catalunya. Barcelona

**Conclusión:** En este estudio con metodología investigación correlacional se planteó la siguiente hipótesis: La madurez en la GC en conjunción con la madurez en las TI afectan positivamente a la madurez en la innovación en este sentido la investigación contribuye a prestar aval empírico a la relación GC-TI-Innovación, la cual ha sido ampliamente subrayada en la literatura relacionada, aportado nuevas luces en la relación mencionada, considerada frecuentemente como algo cuyo resultado es sabido de antemano.

Las empresas estudiadas reconocieron que ha iniciado programas de GC, aunque sin considerarlos en su estrategia. Pese al reconocimiento que se otorga al conocimiento como única fuente de ventaja competitiva y al auge que señala la literatura sobre GC, la realidad no permite definir con rotundidad este reconocimiento. En el estudio se demostró el bajo conocimiento de lo que es la GC por parte de los directivos de alto rango, lo cual es contrario a uno de los puntos centrales de la teoría de creación del conocimiento de Nonaka y Takeuchi (1995), donde se enfatiza el papel de la alta dirección como participante clave (16% de los encuestados nunca han escuchado los conceptos de GC, mientras que el 37% apenas ha escuchado algo de estos conceptos).

Hernández & Vergara (2009) *Análisis del modelo de gestión humana de Bancolombia Cartagena* (Tesis de Licenciatura) Universidad de Cartagena, Colombia.

**Conclusión:** El proceso organizacional de Bancolombia se fundamenta en la política de “empleados y clientes”, siendo los primeros el motor principal del funcionamiento del banco; por tal motivo durante la selección del personal se busca encontrar al candidato adecuado no solo en el área laboral sino personal debido a la interacción que estos tienen con el cliente, creando un ambiente laboral atractivo, cómodo, amable y servicial y así lograr el equilibrio entre lo laboral y lo personal, permitiendo que las personas cambien la mentalidad y la visión general de una entidad bancaria y la consideren como un segundo hogar como lo es “la gran familia Bancolombia” la presente tesis presentó una metodología de investigación descriptiva, los autores no presentaron hipótesis.

Al realizarse una nueva contratación la entidad tiene unos estándares definidos en cuanto al personal que aplica para una oferta: preparación, conocimientos, compromiso, etc. Estos estándares no solo aplican en el ámbito profesional sino también en el ámbito personal, debido a que un nuevo empleado debe estar cómodo en su trabajo, considerarlo su segundo hogar, que se identifique con él, debido a que en este es donde pasara la mayor parte de su tiempo, además debe tener un temperamento acorde a las exigencias del empleo debido a que se enfrentará a diario a diferentes situaciones pero sobre todo a diferentes tipos

de personas y temperamentos, la cual debe saber manejar, para lograr esto el individuo debe comprometerse con las políticas de la entidad y sobretodo adaptarse a su puesto de trabajo y tener sentido de pertenencia.

### **1.1.3.2. Antecedentes Nacionales**

Talledo (2003) *Modelo de gestión del conocimiento para la planificación estratégica en los ministerios y gobiernos regionales en el Perú* (Tesis de Maestría) Universidad de Piura, Perú.

**Conclusión:** Esta tesis comprende la revisión de los modelos existentes en Gestión del Conocimiento (GC) para definir el modelo y las herramientas necesarias para la Gestión del Conocimiento en la planificación estratégica en los Ministerios y los Gobiernos Regionales en el Perú. El modelo y las herramientas propuestas serán de acuerdo al análisis situacional que nos indica el nivel de maduración de la Gestión del Conocimiento en dichas instituciones al ser una tesis descriptiva no presenta hipótesis.

La propuesta de solución del modelo de GC se da con un enfoque sistémico, considerando una muestra representativa de 11 instituciones, 24% del total de los ministerios y los gobiernos regionales.

La GC es un sistema que permite administrar la recopilación, organización, refinamiento, análisis y disseminación del conocimiento de cualquier tipo dentro de una organización.

En los sistemas de gestión del conocimiento se destaca el papel central que las tecnologías de la información desempeñan en el proceso de almacenamiento y transferencia. Además, se deben analizar las tecnologías de la información y los procesos de conversión de conocimiento más adecuados para cada una de las principales estrategias de gestión del conocimiento.

La creación de conocimiento depende, en una medida relevante de las creencias y los valores de quien ha de crearlo; Al final de esta tesis se mostraron resultados y análisis de la validación del modelo propuesto de Gestión del Conocimiento para la planificación estratégica en los ministerios y los gobiernos regionales del Perú.

Gastelo (2014) *Propuesta de gestión del conocimiento para la empresa “fábrica de dulces King Kong Lambayeque S.R.L.* (Tesis de Licenciatura) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.

**Conclusión:** La Gestión del Conocimiento es el arte de transformar la información y el capital intelectual de la empresa en valor duradero para la organización (saber); para ello, es necesario que la Fábrica de Dulces King Kong Lambayeque S.R.L. desarrolle su capacidad para crear, almacenar y aplicar conocimiento que le permita asegurar la supervivencia a largo plazo. El problema a investigar fue, ¿Cómo implementar la Gestión del Conocimiento en la Fábrica de Dulces King Kong Lambayeque S.R.L”? Para ello, formularon las siguientes hipótesis, H1: A mayor nivel de entrenamiento de los empleados,

mayor nivel de gestión del conocimiento, H2: A mayor nivel de aplicación de políticas y estrategias de GC, mayor nivel de gestión del conocimiento, H3: A mayor nivel de creación y adquisición de conocimiento, mayor nivel de gestión del conocimiento, H4: A mayor nivel de efecto de la cultura organizacional, mayor nivel de gestión del conocimiento, H5: A mayor nivel de gestión del conocimiento, mayor nivel de crecimiento, con un tipo de investigación transversal y relacional.

La empresa opera en un ambiente empírico, poco sistematizado y nada flexible; motivo por el cual es necesaria la aplicación e implementación de la Gestión del Conocimiento que permita desarrollar un valor agregado organizacional para sobrevivir y enfrentar los cambios del imprevisible entorno empresarial.

Mediante la utilización de encuestas como instrumento para la recopilación de datos que fue aplicada a una muestra de 130 personas; entre ellos, trabajadores de la empresa (administrativos y operarios) y clientes de la pudimos identificar que la empresa King Kong Lambayeque no hace uso de técnicas de Gestión del Conocimiento, retrasando así, su desarrollo empresarial.

### **1.1.3.3. Antecedentes Locales**

Rodríguez (2011) *Modelo de gestión del conocimiento aplicado a una universidad. Caso facultad de ingeniería de la universidad nacional de Trujillo* (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

**Conclusión:** Del estudio de la dinámica del conocimiento en la Universidad en torno a sus diferentes procesos organizacionales, y basados en el estudio de diferentes modelos, se planteó la siguiente hipótesis los elementos: conocimiento, nodo académico, nodo tecnológico y nodo organizacional permitirán el Diseño de un Modelo de Gestión del Conocimiento para una Universidad que facilite y acreciente el desarrollo científico, técnico y educativo, así como el fortalecimiento de la Universidad. Se utilizó entrevista como técnica con un diseño exploratorio y descriptivo basado en un análisis cualitativo.

Se concreta la propuesta de un Modelo Organizacional de Gestión del Conocimiento en la Universidad que, aplicado a los citados procesos, permitirá incrementar la eficacia del esfuerzo de I+D universitaria y el aprovechamiento de sus resultados en los procesos de innovación que tienen lugar en su entorno social, cultural y académico.

Con respecto a los cambios que requiere la Facultad, los alumnos mencionaron: Incremento de los tipos de actividades, mayor desarrollo del nivel de tecnología usado en la Universidad y desarrollo del liderazgo de los alumnos. A su vez, los profesores son conscientes que por ellos debe empezar el cambio y las opiniones de Modelo de Gestión de Conocimiento se aplicó una encuesta a 81 profesores en relación a una gestión innovadora, los resultados fueron similares a los cambios planteados por los alumnos.

En base al análisis realizado y al modelo planteado donde se ha logrado elaborar los indicadores del modelo organizacional de gestión del conocimiento en la universidad.

Saldaña (2015) *Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en la empresa hipermercados Tottus S.A. de la provincia de Pacasmayo*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

**Conclusión:** El estudio de la variable de la Gestión del Talento Humano permitió por lo cual se planteó la siguiente hipótesis: La Gestión del Talento Humano influye positivamente en el desempeño laboral en la empresa Hipermercados TOTTUS S.A de la Provincia de Pacasmayo. La Metodología de investigación utilizada fue de Tipo: Aplicada, no experimental y descriptiva, se utilizó el Método Inductivo-Deductivo, Método Hipotético-Deductivo y el Método Análisis-Síntesis, con un diseño Descriptivo – Transversal.

Los trabajadores de Hipermercados Tottus de la Provincia de Pacasmayo, perciben a la gestión del talento humano en general como regular. Los trabajadores se sienten ligeramente satisfechos respecto a la administración, aplicación mantenimiento, evaluación de las personas, así mismo consideran que sus servicios no están siendo valorados mediante la dirección y desarrollo y retribución que perciben. Sin embargo, en los aspectos de administración y evaluación de personas, los trabajadores presentan un mayor índice de satisfacción, lo cual

debe aprovechar Hipermercados Tottus para mejorar y fortalecer sus resultados.

En cuanto al estudio de los factores del Desempeño Laboral de Hipermercados Tottus nos permitió determinar que los trabajadores poseen un desempeño general de grado medio, donde el trabajador percibe alguna relación con la entidad, con una moderada identificación y obligación hacia ella teniendo presente que la identidad tiene calificación medio.

Al relacionar las variables de las etapas de gestión del talento humano y factores de Desempeño Laboral, los resultados determinaron que existen una relación de influencia entre ambas variables, ya que si existe una mejor percepción de gestión del talento humano habrá un mayor desempeño laboral del trabajador hacia Hipermercados Tottus.

#### **1.1.4. Justificación**

##### **1.1.4.1. Justificación teórica:**

La presente investigación aborda estudios teóricos impartidos tanto en nuestros cursos de gestión del talento humano, así como de sistemas de información gerencial en nuestros cinco años de alumnos de la Universidad Privada Antenor Orrego.

##### **1.1.4.2. Justificación metodológica**

Se abarca una metodología de investigación que nos llevara a conocer la situación actual del uso del modelo de gestión del conocimiento y su relación con la gestión del talento humano.

### **1.1.4.3. Justificación práctica**

Pretende dar solución a un problema del entorno real relacionado con el uso del modelo de gestión del conocimiento y la gestión del talento humano en agrobanco sucursal Trujillo.

## **1.2. Hipótesis**

La relación que existe entre el modelo de gestión de conocimiento y la gestión del talento humano en agrobanco sucursal Trujillo - año 2016 es directa.

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el modelo de gestión de conocimiento y la gestión del talento humano en Agrobanco sucursal Trujillo - año 2016 es directa.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Desarrollar un diagnóstico de la gestión de conocimiento en institución financiera Agrobanco sucursal Trujillo.
- Identificar la gestión de talento humano de la institución financiera Agrobanco sucursal Trujillo.
- Conocer cuál es el nivel de relación que existe modelo de gestión de conocimiento y la gestión del talento humano en Agrobanco sucursal Trujillo.

## **1.4. Marco teórico**

### **1.4.1. Gestión del conocimiento**

#### **1.4.1.1. Teorías de gestión del conocimiento**

Gastelo (2014) afirma que las definiciones de los grandes “gurús” creemos que la gestión del conocimiento es todo el conjunto de actividades realizadas con el fin de utilizar, compartir y desarrollar los conocimientos de una organización y de los individuos que en ella trabajen, encaminándolos a la mejor consecución de sus objetivos.

Pero los cambios constantes y rápidos que se producen en los mercados obligan a las pequeñas y medianas empresas (PYME) buscar continuamente maneras de cómo sobrevivir, crecer y ser competitivos, y las actividades basadas en el conocimiento se argumentan para ser la base de ventaja competitiva sostenible en la economía actual. En consecuencia, hay dos puntos relevantes como la cooperación y las redes estratégicas que son vistos como un medio que permiten a las PYME poder competir e innovar.

En primer lugar, el término “Gestión” se define como “el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización”.

Dentro del objetivo de estudio de la gestión del conocimiento está lo que la empresa sabe sobre sus productos, procesos, mercados, clientes, empleados, proveedores y su entorno y

sobre el cómo combinar estos elementos para hacer a una empresa competitiva.

Por eso, al considerar la implantación de Gestión del Conocimiento, se debe tener en cuenta que uno de los factores claves para el éxito de ella son las personas. Otro aspecto de considerar es el hecho que la gestión del conocimiento ésta basada en una buena gestión de la información.

En torno a la temática han surgido diversos arquetipos o modelos que han estado sujetos a variaciones, según las circunstancias del momento y la perspectiva considerada, algunos han tenido más trascendencia que otros. Los mismos, ofrecen una visión de los aspectos técnicos y operativos involucrados en cada uno de ellos, dando cuenta de la 30 variedad de racionalidades y complejidades existentes. Algunos de estos han sido considerados por la Fundación Iberoamericana del Conocimiento, entre los cuales destacan: Modelo de Creación del Conocimiento de Nonaka Takeuchi, 1995, Modelo de KPMG CONSULTING, Modelo de Andersen, 1999.

Puesto que cada uno de estos enfoques ofrece una visión propia de la gestión del conocimiento en las organizaciones, se tiene la intención de comprenderlos, a fin de extraer elementos favorables de cada uno de ellos para diseñar el modelo que se propone.

Las TIC representan el soporte fundamental de cualquier sistema de gestión del conocimiento evidenciando que existen

muchas herramientas o técnicas formalizadas y sistematizadas; pero en definitiva es la organización y sus características particulares, así como la naturaleza de la gerencia, quienes determinarán cuáles utilizarán en cada fase del proceso de gestión del conocimiento.

#### **1.4.1.2. Elementos que interactúan con el conocimiento.**

Gastelo (2014) asevera que el conocimiento también nos permite referirnos a diversos elementos con los que se halla relacionado e incluso confundido dentro de lo que puede considerarse un sistema continuo.

- **Los Datos:** Son la representación más o menos aislada de elementos abstraídos de la realidad a partir de los modelos mentales de un individuo o conjunto de ellos; que tienen que ser interpretados para poder generar utilidad.
- **La información:** Se genera a partir de los datos seleccionados, organizados y procesados de acuerdo a criterios pre establecidos. La existencia de criterios dota de significado y de intencionalidad a la información resultante, con el mismo objetivo de modificar alguna percepción de los receptores de la misma (Devenport y Prusak 1998).
- **La inteligencia:** Se puede definir como la capacidad de plantear y resolver problemas de forma no rutinaria. Cabe señalar que la aplicación de la inteligencia no resulta usual

a causa de la energía que necesita y la incertidumbre que genera.

- **El aprendizaje:** Es el proceso mediante el cual se adquiere el conocimiento. Cuando el aprendizaje se realiza de forma intencionada mediante una metodología y con unos objetivos determinados nos encontramos en el caso de la formación independiente, si es presencial o autoformación, lo cual representa un caso específico en el aprendizaje.
- **Activos Intangibles:** La gestión que toma en cuenta los activos intangibles, de forma estructurada por las empresas, son aquellas como el capital humano, el capital estructural y el capital relacional.

#### **1.4.1.3. Herramientas de la gestión del conocimiento.**

Gastelo (2014) acota que para facilitar el flujo de conocimiento que facilita la creación de conocimiento, tanto explícito como implícito, se han desarrollado una serie de herramientas tecnológicas. Estas herramientas para la gestión del conocimiento deben entenderse dentro del entorno tecnológico donde operan. Los grandes avances en las tecnologías deben acoplarse a los sistemas ya existentes; el entorno tecnológico, además de sistemas de software, también incluye sistemas de hardware desde mainframes hasta ordenadores personales y servidores, pasando por dispositivos portátiles:

- **Herramientas de trabajo en grupo:** Para hacer efectiva una gestión del conocimiento (GC) dentro de las complejas organizaciones de hoy en día, es necesario disponer de herramientas que permitan generar procesos colaborativos, distribuir y sincronizar tareas en la organización, de forma que se pueda reducir el tiempo y aumentar la eficacia.
- **Portales corporativos:** La creación de portales, y en concreto portales del conocimiento, permite aprovechar la utilización de los estándares de internet e integrar las distintas herramientas de gestión de datos e información. Mediante los portales, los individuos tienen acceso a contenido personalizado y, además, son una herramienta que ayuda a crear ambientes corporativos.

#### **1.4.1.4. Tecnologías de información para la gestión del conocimiento.**

Gastelo (2014) dice que el rol de las tecnologías de información en torno a la gestión del conocimiento, es la pieza clave para no cometer un error de concepto. Este error radica en entender la implantación de la gestión del conocimiento como una tarea de la TI. La tecnología de información facilita el proceso, pero por sí misma es incapaz de extraer algo de la cabeza de una persona". El apoyo que pueden entregar las TI radica en instancias tecnológicas y culturales para ayudar a la dinámica del proceso de gestión del conocimiento. Estas pueden ser:

- **Generación de conocimiento:** Son las herramientas y técnicas que se enfocan a la exploración y análisis de datos para descubrir patrones interesantes dentro de ellos. Algunas herramientas o técnicas son Data Mining (DM), KnowledgeDiscovery in Databases (KDD), Text Mining (TM), Web Mining (WM), Sistemas inteligentes de apoyo a las Decisiones (SAID), Sistemas expertos (SE), Agentes Inteligentes (AI), entre muchos otros. Este tipo de tecnología generalmente se cataloga dentro del área de inteligencia artificial.
- **Facilitador de la generación de conocimiento:** Son las herramientas y técnicas que facilitan el libre flujo de conocimiento dentro de la organización.
- **Algunas herramientas o técnicas:** Son Lotus Notes, NetMeeting, Email, Intranets/Extranets & Portales, IdeaFisher, IdeaProcesor, Grupos de discusión, servicio de mensajes, entre otras. Este tipo de tecnología se cataloga dentro del área de la administración de la información, comunicación y groupware.
- **Mediciones de conocimiento:** Son herramientas y técnicas que facilitan la visualización de los conocimientos. Se pueden catalogar en tres categorías: actividades de conocimiento, resultados basados en conocimientos, e inversiones en conocimiento.

Para evaluar si la tecnología disponible, tanto en la organización como en el mercado, apoya a la gestión de información, la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional, se debe tener en cuenta:

- Si apoyan a la estructura de las fuentes de información en que se basan las decisiones.
- Si apoyan la generación de informes que resumen los datos útiles.
- Si los medios de comunicación entregan la información necesaria a las personas indicadas en el momento que se necesita.
- Si apoyan las redes formales e informales de la organización.
- Si se integran fácilmente con el entorno y los procesos de trabajo.
- Si posee interfaces factibles de usar y explotar.
- Si apoyan la creación y transferencia de conocimiento tácito dentro de la organización.

#### **1.4.1.5. El proceso de gestión del conocimiento.**

Gastelo (2014) indica que la gestión del conocimiento está asociada al proceso sistemático de administración de la información.

**Detectar:** El proceso de localizar modelos cognitivos y activos (pensamiento y acción) de valor para la organización, el cual radica en las personas. Son ellas, de acuerdo a sus capacidades

cognitivas (modelos mentales, visión sistémica, etc.), quienes determinan las nuevas fuentes de conocimiento de acción.

**Seleccionar:** Es el proceso de evaluación y elección del modelo en torno a un criterio de interés. Los criterios pueden estar basados en criterios organizacionales, comunales o individuales, los cuales estarán divididos en tres grandes grupos: Interés, Práctica y Acción.

**Organizar:** Es el proceso de almacenar de forma estructural la representación explícita del modelo. Este proceso se divide en las siguientes etapas:

- **Generación:** Es la creación de nuevas ideas, el reconocimiento de nuevos patrones, la síntesis de disciplinas separadas, y el desarrollo de nuevos procesos.
- **Codificación:** Es la representación del conocimiento para que pueda ser accedido y transferido por cualquier miembro de la organización; a través, de algún lenguaje de representación (palabras, diagramas, estructuras, etc.). Cabe destacar que la presentación de codificación puede diferir de la representación de almacenamiento, dado que enfrentan objetivos diferentes: personas y máquinas.
- **Transferencia:** Es establecer el almacenamiento y la apertura que tendrá el conocimiento, ayudado por interfaces de acceso masivo (por ejemplo, la Internet o una Intranet), junto de establecer los criterios de seguridad y acceso.

Además, debe considerar aspectos tales como barreras de tipo temporales (vencimiento), de distancias y sociales.

**Filtrar:** Una vez organizada la fuente, puede ser accedida a través de consultas automatizadas en torno a motores de búsquedas. Las búsquedas se basarán en estructuras de acceso simples y complejas, tales como mapas de conocimientos, portales de conocimientos o agentes inteligentes.

**Presentar:** Los resultados obtenidos del proceso de filtrado deben ser presentados a personas o máquinas. En caso que sean personas, las interfaces deben estar diseñadas para abarcar el amplio rango de comprensión humana. En el caso que la comunicación se desarrolle entre máquinas, las interfaces deben cumplir todas las condiciones propias de un protocolo o interfaz de comunicación.

**Usar:** El uso del conocimiento reside en el acto de aplicarlo al problema objeto de resolver. De acuerdo con esta acción es que es posible evaluar la utilidad de la fuente de conocimiento a través de una actividad de retroalimentación. Cabe destacar que el proceso de Gestión del conocimiento propuesto se centra en la generación del valor, por lo que el centro de dirección del proceso es el negocio.

#### **1.4.1.6. Componentes de la gestión del conocimiento**

Talledo (2013) afirma que la gestión del conocimiento tiene dos componentes:

- Relativo a la gestión, el cual en el ámbito organizacional se traduce en la adopción de funciones, tales como: planificación, organización, dirección y control de procesos para la consecución de los objetivos propuestos, según la misión y visión de éstas
- Relativo a la capacidad y el talento de los individuos y organizaciones de transformar información en conocimiento, generando creatividad y poder de innovación, lo que ofrece seguridad y, por ende, incentiva la toma de decisiones.

#### **1.4.1.7. Modelos de gestión del conocimiento**

Algunas experiencias que se pueden considerar clásicas, se relacionan en este grupo y su descripción se expone a continuación:

- **Proceso de creación del conocimiento**

Nonaka & Takeuchi (1995) afirma que el proceso de creación del conocimiento es a través de un modelo de generación de conocimiento mediante espirales de contenido epistemológico y ontológico. El mecanismo dinámico y constante de interacción o relación existente

entre el conocimiento tácito y el conocimiento explícito se constituye como base del modelo Para Nonaka y Takeuchi, lo expresado por (Drucker, 1996), en el Modelo de Gestión de Conocimiento aplicado a una Universidad. Caso Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Trujillo Autor: Ms. Francisco Elías Rodríguez Novoa 9 sentido de que, la esencia de la dirección es, cómo se puede aplicar de la mejor forma un conocimiento existente para poder crear otro conocimiento nuevo o reciclado, es justificado, ya que sus estudios en compañías japonesas respaldan el proceso de creación del conocimiento, que ambos japoneses han sostenido.

- **Modelo de KPMG Consulting**

Tejedor & Aguirre (1998) dice que este modelo considera los elementos de gestión, que afectan directamente a la forma de ser de una organización: cultura, estilo de liderazgo, estrategia, estructura, gestión de las personas, y sistemas de información y comunicación. Realiza un modelo cuya finalidad es la exposición clara y práctica de los factores que condicionan la capacidad de aprendizaje de una organización, así como los resultados esperados del aprendizaje. Los factores que intervienen activamente en el aprendizaje en una organización son: la existencia de un claro compromiso nítidamente liderado por la dirección de

la empresa, que habrá asimilado la necesidad de la gestión del conocimiento para cumplir con los objetivos de la empresa; la existencia de climas que fomenten el aprendizaje, pues los miembros de la organización deben estar situados en un ambiente que favorezca la formación y el intercambio de experiencias; y la existencia de unas infraestructuras que permitan que la empresa funcione óptimamente en todos sus aspectos: dirección, producción, recursos humanos, etc. Una de las características esenciales del modelo, es la interacción de todos sus elementos, que se presentan como un sistema complejo, en el que las influencias se producen en todos los sentidos.

- **Modelo de Arthur Andersen (Andersen, 1999)**

Andersen (1999) asevera que este modelo tiene su base en la idea de favorecer la transmisión de la información que sea valiosa para la organización. Este movimiento de la Modelo de Gestión de Conocimiento aplicado a una Universidad. Caso Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Trujillo Autor: Ms. Francisco Elías Rodríguez Novoa 10 información irá desde los individuos a la organización, y desde allí a los individuos otra vez.

El objetivo subyacente es la creación de valor que los clientes puedan ver y reconocer, con el fin de que ellos apuesten más por la empresa en cuestión. Las novedades del

modelo se refieren a dos aspectos: por un lado a nivel individual, existe una responsabilidad personal para compartir y hacer explícito el conocimiento que uno posee, una obligación ética hacia el resto de los compañeros de la organización; y por otro lado a nivel de la organización, ya que la dirección de la empresa debe apostar y liderar un clima que fomente ese nivel individual efectivo, creando los procesos, la cultura, la tecnología y los sistemas que permitan capturar, analizar, sintetizar, aplicar, valorar y distribuir el conocimiento.

Para favorecer este flujo de información, se establecen dos mecanismos: las redes para compartir conocimiento, que son lugares físicos o virtuales en la que los profesionales puedan compartir sus experiencias, permitiendo la comunicación, el aprendizaje, y en última instancia el trasiego del conocimiento entre las personas; y el conocimiento empaquetado o encapsulado, a través de un sistema interno llamado Espacio de Conocimiento de Arthur Andersen, que posee documentación diversa (metodologías, experiencias, ejemplos) y que está a disposición de los integrantes de la empresa.

- **Modelo KMAT**

Andersen & APQC, Asociación de Calidad & Productividad Americana (1999) afirma que es un instrumento de

evaluación y diagnóstico construido sobre la base del Modelo de Gestión del Conocimiento Organizacional, desarrollado conjuntamente por Andersen y APQC.

Relacionados con este modelo se encuentran una serie de conceptos o facilitadores: liderazgo, que hace referencia al modo que tiene la empresa de liderar su negocio o ámbito de actuación; cultura, como clima que posee la organización para los ámbitos de enseñanza y nuevo Modelo de Gestión de Conocimiento aplicado a una Universidad. Caso Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Trujillo Autor: Ms. Francisco Elías Rodríguez Novoa 11 aprendizaje; tecnología, que toma nota de los medios de comunicación que la empresa pone para sus empleados; medición, que mide el capital intelectual y la relación de recursos orientados a su crecimiento; y procesos, que está relacionado con la propia mecánica interna de localización, transmisión y adquisición de conocimiento.

## **1.4.2. Gestión de talento humano**

### **1.4.2.1. Teorías de gestión de talento humano**

Chiavenato (2009) afirma que la gestión del talento humano está conformada por las personas y las organizaciones. Las personas pasan gran parte de sus vidas trabajando en las organizaciones, las cuales dependen de las personas para operar y alcanzar el éxito.

Las personas dependen de las organizaciones en que trabajan para alcanzar sus objetivos personales e individuales. Crecer en la vida y tener éxito casi siempre significa crecer dentro de las organizaciones. Por otra parte. Las organizaciones dependen directa e irremediamente de las personas, para operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en los mercados y alcanzar objetivos generales y estratégicos. Es seguro que las organizaciones jamás existirían sin las personas que les dan vida, dinámica, impulso, creatividad y racionalidad. En este contexto es difícil establecer una separación entre el comportamiento de las personas y el de las organizaciones. Éstas operan a través de las personas, que forman parte de ellas, que deciden y actúan en su nombre. Para definir a las personas que trabajan en las organizaciones se han empleado diversos términos: funcionarios, empleados, personal, trabajadores, obreros, recursos humanos, colaboradores, asociados, talentos humanos, capital humano, capital intelectual, etc. Casi siempre esos términos se utilizan de manera vaga e imprecisa para referirse a las personas que trabajan en las organizaciones clasifican los funcionarios en trabajadores mensuales (empleados) y trabajadores por horas (obrerros) para referirse al personal que trabaja en las oficinas en las fábricas respectivamente.

#### **1.4.2.2. Procesos de la gestión del talento humano**

Chiavenato (2009) acota que existen seis procesos de la gestión del talento humano:

- Admisión de personas, división de reclutamiento y selección de personal: Procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa pueden denominarse procesos de provisión o suministro de personas, incluye reclutamiento y selección de personas.
- Aplicación de personas, división de cargos y salarios: Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizan en la empresa y orientar y acompañar su desempeño. Incluyen diseño organizacional y diseño de cargos, análisis y descripción de cargos. Orientación de las personas y evaluación del desempeño.
- Compensación de las personas, División de beneficios sociales: Procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales más sentidas. Incluyen recompensas, remuneración y beneficios y servicios sociales.
- Desarrollo de personas, División de capacitación: Son los procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluye entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras y programas de comunicación e integración.

- Mantenimiento de personas, División de higiene y seguridad: Proceso utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluye administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida y mantenimiento de las relaciones sindicales.
- Evaluación de personas, División de personal: Procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluye base de datos y sistemas de información gerenciales.

#### **1.4.2.3. Objetivos de la gestión de talento humano**

Saldaña (2015) afirma que los objetivos del talento humano son los siguientes:

- Crear, mantener y desarrollar un contingente del talento humano con habilidad y motivación para realizar los objetivos de la organización.
- Alcanzar eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles.
- Contribuir al éxito de la empresa o corporación.
- Responder ética y socialmente a los desafíos que presentan la sociedad en general y reducir al máximo las tensiones o demandas negativas que la sociedad pueda ejercer sobre la organización.
- Apoyar las aspiraciones de quienes componen la empresa.

- Rediseñar la función corporativa de recursos humanos para convertirla en una consultoría de la dirección de la empresa sobre contratación, formación, gestión.

## **1.5. Marco conceptual**

### **La Gestión**

Es el proceso, de capturar los pensamientos y experiencias de un experto en una materia, puede tener diferentes enfoques y puntos de vista, algunos la ven desde el enfoque intelectual y la tecnología, otros la asocian desde los diferentes tipos de personalidad de los individuos (Mora, 2008)

### **Organización**

Son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. También se define como un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico. Retribución, conservación y desarrollo de los activos humanos de la organización (Moreno & Ramírez, 2016)

### **Conocimiento**

Es aquel que tiene un carácter individual y social; puede ser: personal, grupal y organizacional, ya que cada persona interpreta la información que percibe sobre la base de su experiencia pasada, influida por los grupos a los que perteneció y pertenece. (Núñez, 2004)

## **Talento humano**

Es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado (Chiavenato, 2009)

# **CAPÍTULO II**

## **MATERIAL Y**

### **PROCEDIMIENTO**

## **2.1. Material**

### **2.1.1. Población:**

La población estuvo conformada por el personal que labora en la entidad en su sucursal de Trujillo, compuesto por 100 trabajadores.

### **2.1.2. Marco de muestreo**

La relación del personal que labora en la entidad en su sucursal de Trujillo.

### **2.1.3. Unidad de análisis.**

Cada uno del personal que labora en la entidad en su sucursal de Trujillo.

### **2.1.4. Muestra**

Será la misma que población considerada en la muestra donde  $n$  es Igual a los 100 trabajadores actualmente contratados  $n=100$ .

### **2.1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

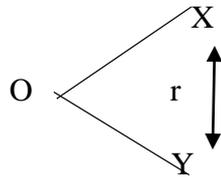
Para el desarrollo de la investigación la técnica usada es la encuesta con su respectivo instrumento, test, que se realizó a todos los trabajadores de la institución financiera agrobanco sucursal Trujillo año 2016.

- **Validación del instrumento:** fue valido por Pérez, D., y Dressler, M. (2007). Tecnologías de la información para la gestión del conocimiento. Donde se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach del 90%, razón que nos autorizó a aplicar.

## 2.2. Procedimientos

### 2.2.1. Diseño de contrastación

En la siguiente investigación se aplicó un diseño de investigación correlacionar de corte transversal.



Donde:

X: Gestión del conocimiento

Y: Gestión del talento humano

R: nivel de relación entre X e Y

### 2.2.2. Análisis de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN / DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	TIPOS DE VARIABLES	ESCALA
<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> Modelo de gestión del conocimiento	Adquisición interna de conocimiento, adquisición externa de conocimiento, distribución del conocimiento, interpretación del conocimiento, memoria organizativa. Pérez et al. (2004)	Identificación del conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia en investigación</li> <li>Papel de los compañeros del trabajo</li> <li>Disponibilidad del conocimiento básico</li> <li>Intercambio de información y experiencias</li> </ul>	Cualitativa	Escala de Likert
		Transmisión del conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tareas de los procesos investigativos</li> <li>Ausencia del supervisor</li> <li>Capacitación para resolución de problemas</li> <li>Información del trabajo investigación</li> </ul>	Cualitativa	Escala de Likert
		Medios y tecnologías	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptación</li> <li>Uso de software</li> <li>Uso de Internet, Intranet y extranet</li> <li>Uso de herramientas de gestión tecnológica</li> </ul>	Cualitativa	Escala de Likert
		Competencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad del servicio</li> <li>Calidad de sus competencias</li> <li>Capacitación especial</li> <li>Habilidades y destrezas</li> </ul>	Cualitativa	Escala de Likert
		Experiencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del modelo de gestión del talento humano</li> <li>Capacitación</li> <li>Años de Experiencia</li> </ul>	Cualitativa	Escala de Likert
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> Gestión del talento humano	Está conformado por las personas y organizaciones. Las personas pasan gran parte de sus vidas trabajando en las organizaciones, las cuales dependen de las personas para operar y alcanzar el éxito( Chavenato,2009)	Comunicación efectiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora de la comunicación</li> <li>Comunicación de nivel jerárquico superior – inferior</li> <li>Importancia de la comunicación</li> </ul>	Cualitativa	Escala de Likert
		Perfil del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Edad</li> <li>Género</li> <li>Estado Civil</li> </ul>	Cualitativa	Nominal

### 2.2.3. Procesamiento y análisis de datos

Los datos fueron recogidos en un test aplicado a los trabajadores y procesados empleando el programa SPSS versión 23 previa elaboración de la base de datos en el programa Excel.

Los resultados son presentados en cuadros bivariantes con datos en números absolutos y porcentuales. Para facilitar la interpretación de algunos resultados se presentan gráficos de barras.

Para determinar si existe relación entre el uso de las redes sociales y el reclutamiento de personal se aplicó la prueba Chi cuadrado para asociación de factores. Si P es menos de 0,05 la relación será altamente significativa.

Para medir el nivel de relación se aplicó el coeficiente C de contingencia dado por:

$$C = \sqrt{\frac{x^2}{n + x^2}}$$

Donde:

C toma valores entre 0 y 1; cuanto más se acerca a 1, la relación será más significativa.

**CAPÍTULO III**  
**PRESENTACIÓN**  
**Y DISCUSIÓN DE**  
**RESULTADOS**

### 3.1. Presentación de resultados:

En este capítulo se hace referencia a las tablas y figuras de estadística que he utilizado para organizar la información recogida en la investigación.

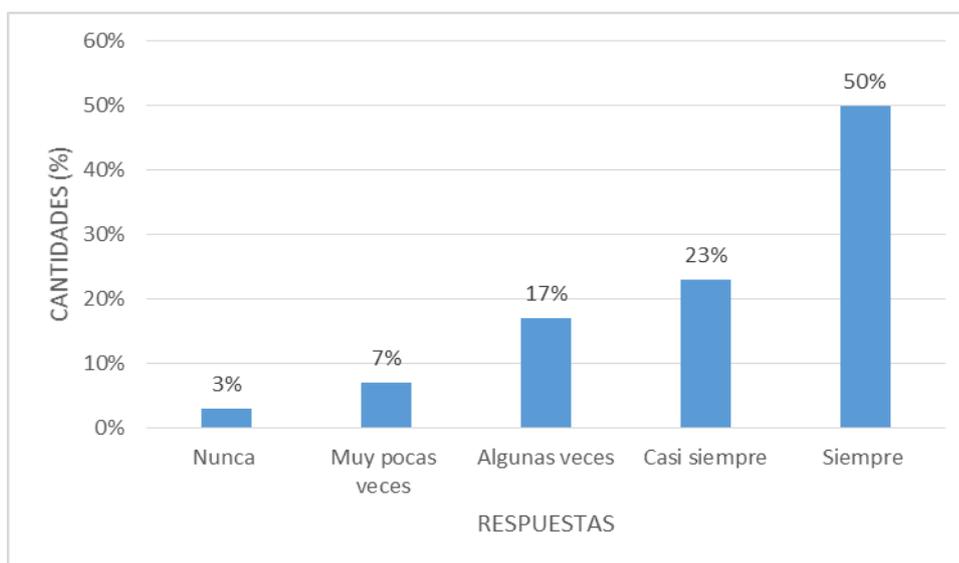
Tabla 1

*Papel importante de la experiencia en los conocimientos adquiridos en Agrobanco sucursal Trujillo*

ALTERNATIVAS	fi	%
Nunca	3	3%
Muy pocas veces	7	7%
Algunas veces	17	17%
Casi siempre	23	23%
Siempre	50	50%
TOTAL	100	100%

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*



*Figura 1. Papel importante de la experiencia en los conocimientos adquiridos en Agrobanco sucursal Trujillo*

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*

Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre la experiencia es importante en los conocimientos adquiridos en Agrobanco correspondiente al 50%, un 23% casi siempre, a su vez un 17% algunas veces, por otro lado, un 7% muy pocas veces y 3% nunca.

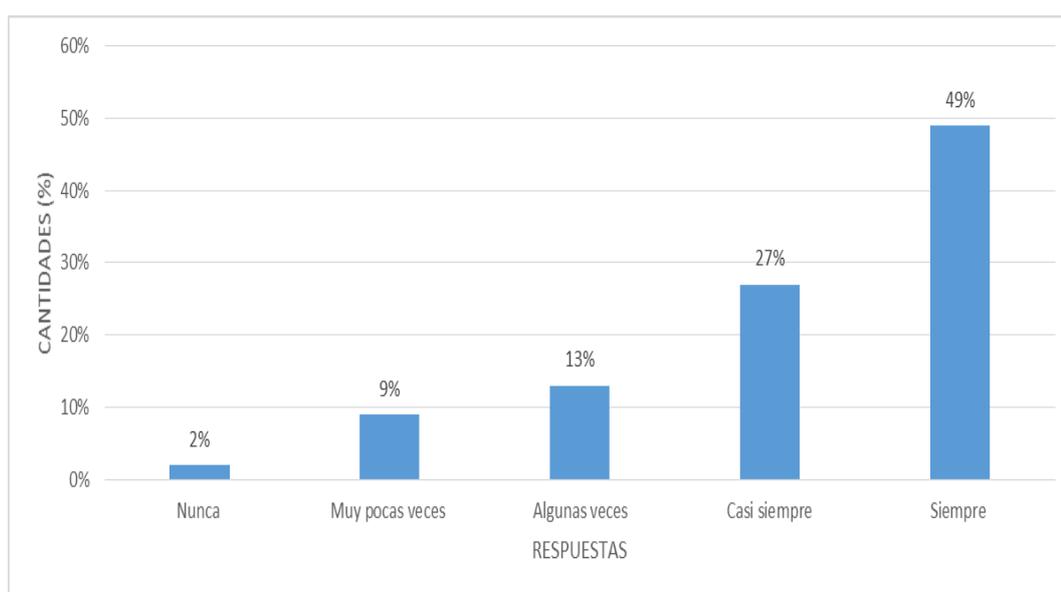
Tabla 2

*Papel importante de los compañeros en la investigación*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	2	2%
Muy pocas veces	9	9%
Algunas veces	13	13%
Casi siempre	27	27%
Siempre	49	49%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*



**Figura 2.** Papel importante de los compañeros en la investigación

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*

Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre los compañeros juegan un papel importante en la investigación correspondiente al 49%, un 27% casi siempre, a su vez un 13% algunas veces, por otro lado, un 9% muy pocas veces y 2% nunca.

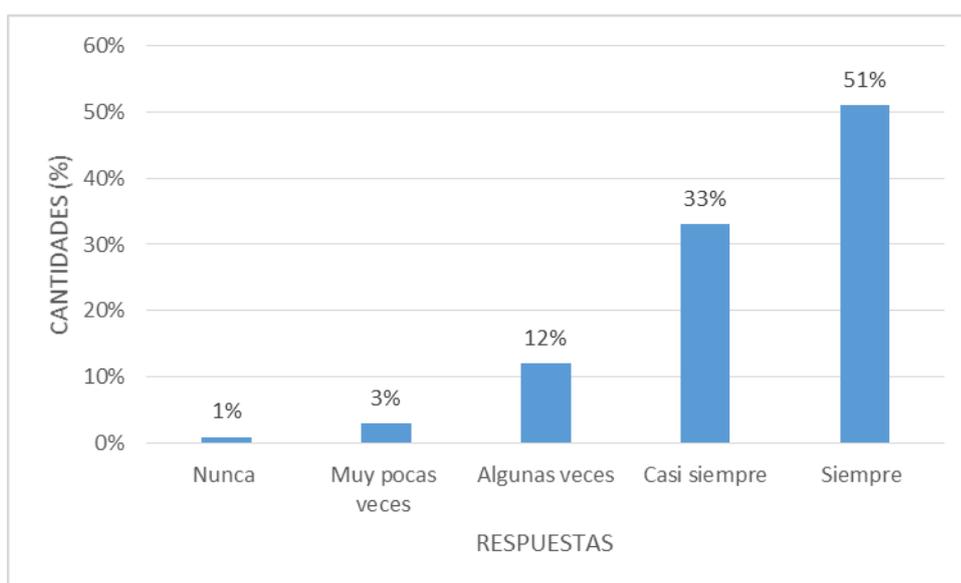
Tabla 3

*Disponibilidad del conocimiento básico en Agrobanco sucursal Trujillo*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	1	1%
Muy pocas veces	3	3%
Algunas veces	12	12%
Casi siempre	33	33%
Siempre	51	51%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*



*Figura 3. Disponibilidad del conocimiento básico en Agrobanco sucursal Trujillo*

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*

Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre hay disponibilidad del conocimiento básico en Agrobanco sucursal Trujillo correspondiente al 51%, un 33% casi siempre, a su vez un 12% algunas veces, por otro lado, un 3% muy pocas veces y 1% nunca.

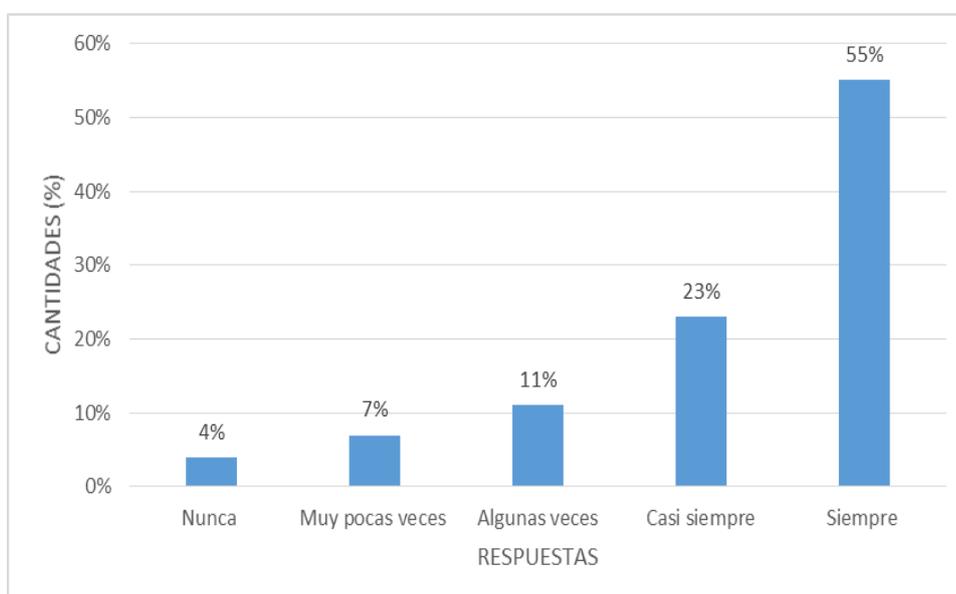
Tabla 4

*Intercambio permanente de información y experiencias en Agrobanco Sucursal Trujillo*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	4	4%
Muy pocas veces	7	7%
Algunas veces	11	11%
Casi siempre	23	23%
Siempre	55	55%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*



*Figura 4. Intercambio permanente de información y experiencias en Agrobanco Sucursal Trujillo*

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*

Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre existe intercambio permanente de información y experiencias en Agrobanco sucursal Trujillo correspondiente al 55%, un 23% casi siempre, a su vez un 11% algunas veces, por otro lado, un 7% muy pocas veces y 4% nunca.

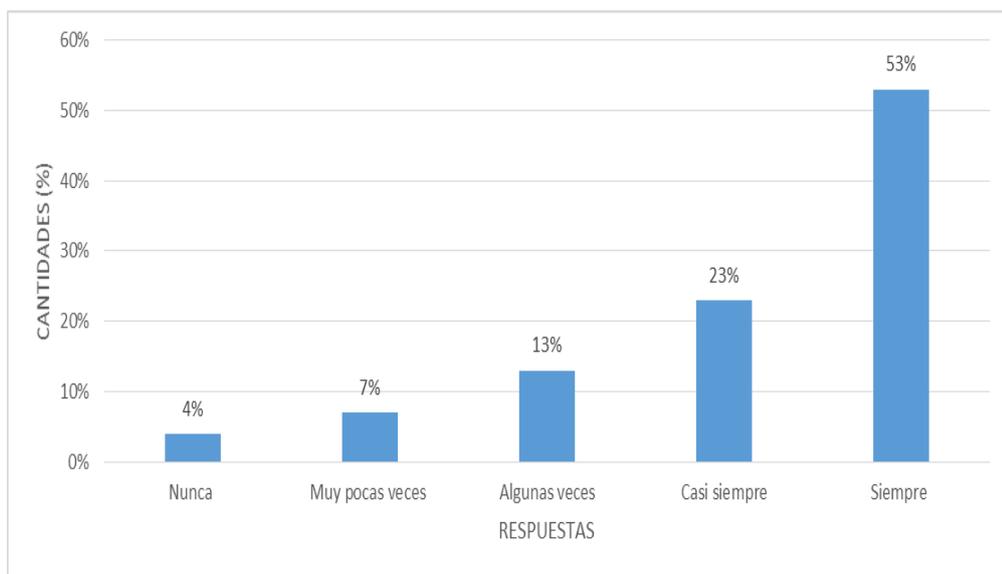
Tabla 5

*Conocimiento de las tareas realizadas en los procesos investigativos diferentes a su área*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	4	4%
Muy pocas veces	7	7%
Algunas veces	13	13%
Casi siempre	23	23%
Siempre	53	53%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*



*Figura 5. Conocimiento de las tareas realizadas en los procesos investigativos diferentes a su área*

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*

Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre existe conocimiento de las tareas realizadas en los procesos investigativos diferentes a su área correspondiente al 53%, un 23% casi siempre, a su vez un 13% algunas veces, por otro lado, un 7% muy pocas veces y 4% nunca.

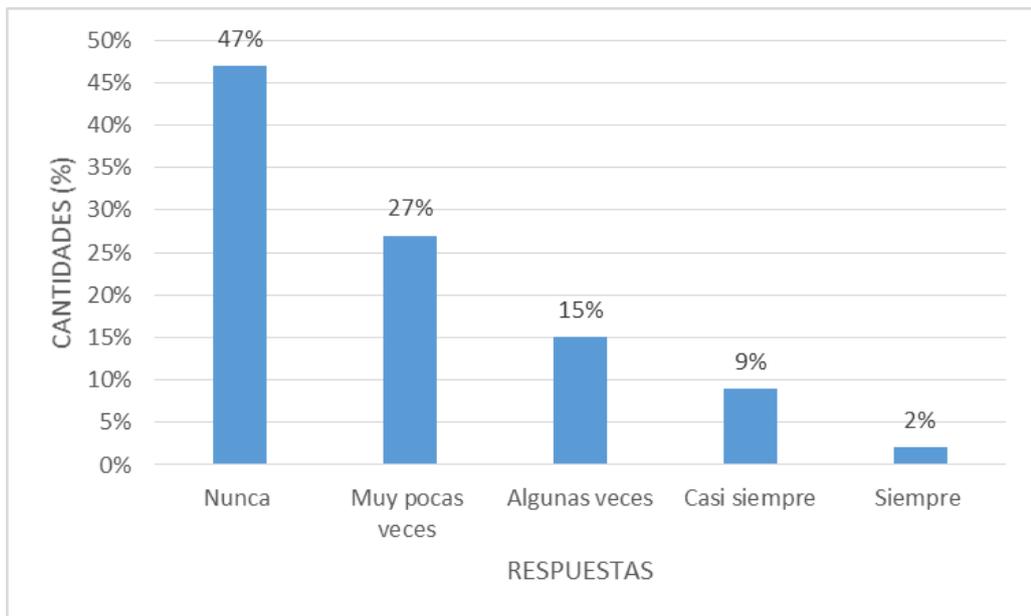
Tabla 6

*Atraso del proceso general por ausencia del supervisor de su área*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	47	47%
Muy pocas veces	27	27%
Algunas veces	15	15%
Casi siempre	9	9%
Siempre	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*



*Figura 6. Atraso del proceso general por ausencia del supervisor de su área*

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*

Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que nunca existe atraso del proceso general por ausencia del supervisor de su área correspondiente al 47%, un 27% muy pocas veces, a su vez un 15% algunas veces, por otro lado, un 9% casi siempre y 2% siempre.

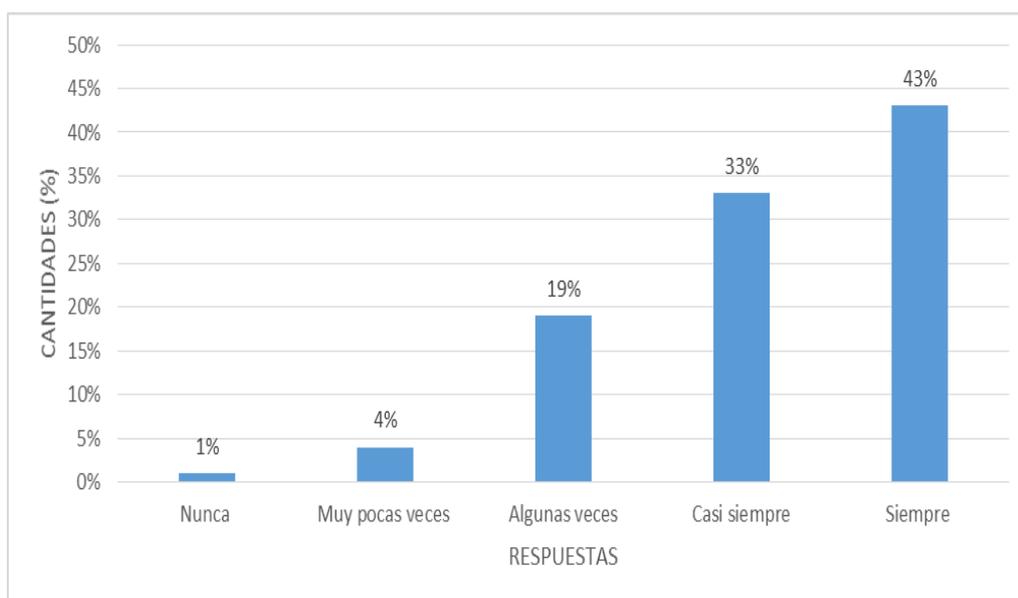
Tabla 7

*Capacitación de los grupos de investigación para resolver con eficiencia los problemas*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	1	1%
Muy pocas veces	4	4%
Algunas veces	19	19%
Casi siempre	33	33%
Siempre	43	43%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*



*Figura 7. Capacitación de los grupos de investigación para resolver con eficiencia los problemas*

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*

Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre existe capacitación de los grupos de investigación para resolver con eficiencia los problemas correspondientes al 43%, un 33% casi siempre, a su vez un 19% algunas veces, por otro lado, un 4% muy pocas veces y 1% nunca.

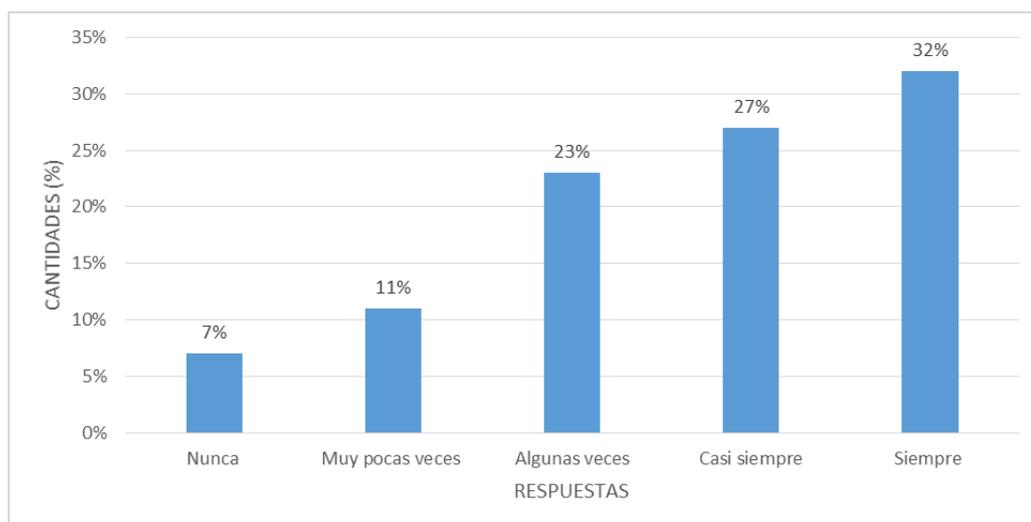
Tabla 8

*Información de su trabajo investigativo está incluida en la documentación de Agrobanco sucursal Trujillo*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	7	7%
Muy pocas veces	11	11%
Algunas veces	23	23%
Casi siempre	27	27%
Siempre	32	32%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*



*Figura 8. Información de su trabajo investigativo está incluida en la documentación de Agrobanco sucursal Trujillo*

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*

Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre la información de su trabajo investigativo está incluida en la documentación de Agrobanco sucursal Trujillo correspondiente al 32%, un 27% casi siempre, a su vez un 23% algunas veces, por otro lado, un 11% muy pocas veces y 7% nunca.

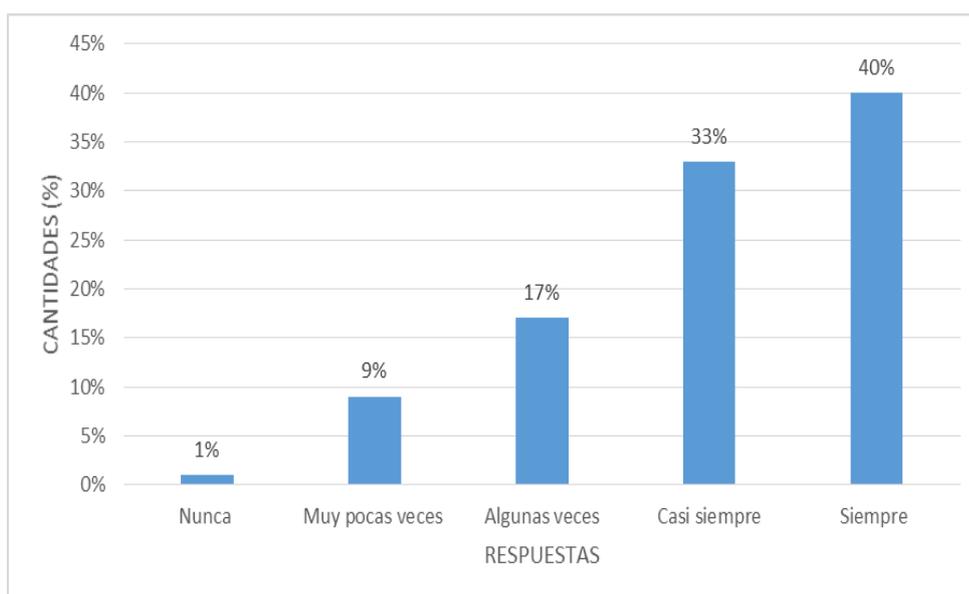
Tabla 9

*Adaptación a las nuevas tecnologías*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	1	1%
Muy pocas veces	9	9%
Algunas veces	17	17%
Casi siempre	33	33%
Siempre	40	40%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*



*Figura 9. Adaptación a las nuevas tecnologías*

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*

Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre existe adaptación a las nuevas tecnologías correspondiente al 40%, un 33% casi siempre, a su vez un 17% algunas veces, por otro lado, un 9% muy pocas veces y 1% nunca.

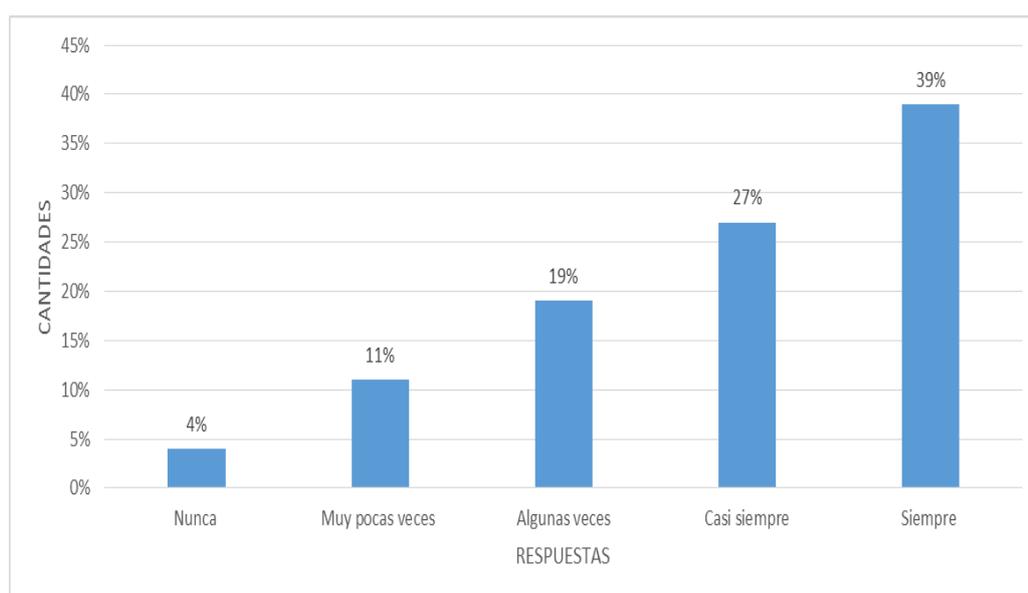
Tabla 10

*Utilización del software para investigar y compartir información*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	4	4%
Muy pocas veces	11	11%
Algunas veces	19	19%
Casi siempre	27	27%
Siempre	39	39%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*



*Figura 10. Utilización del software para investigar y compartir información*

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*

Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre utilizan el software para investigar y compartir información correspondiente al 39%, un 27% casi siempre, a su vez un 19% algunas veces, por otro lado, un 11% muy pocas veces y 4% nunca.

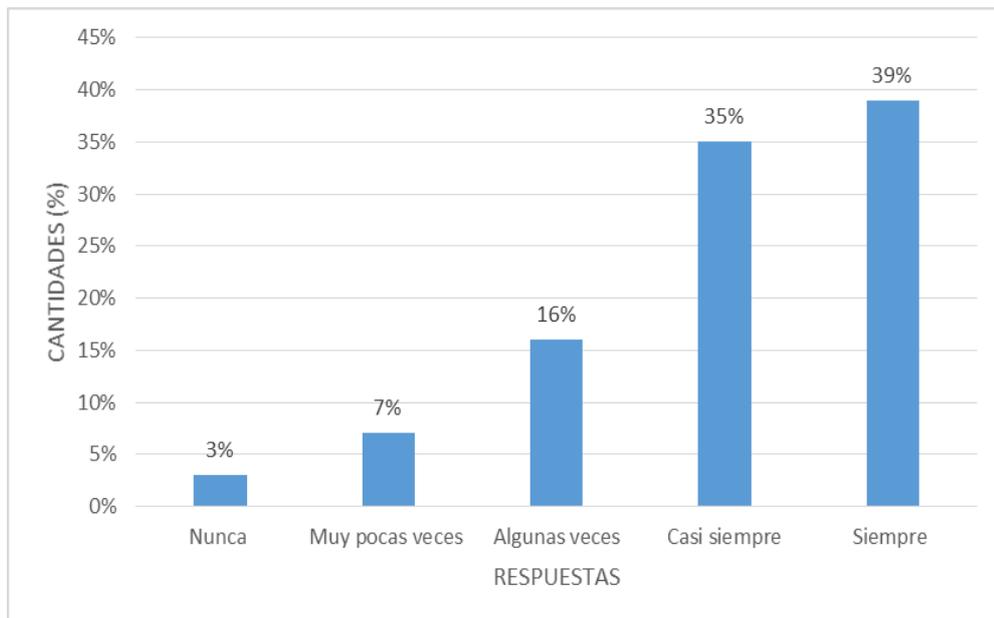
Tabla 11

*Utilización del internet, intranet y extranet para desarrollar las actividades investigativas*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	3	3%
Muy pocas veces	7	7%
Algunas veces	16	16%
Casi siempre	35	35%
Siempre	39	39%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*



*Figura 11. Utilización del internet, intranet y extranet para desarrollar las actividades investigativas*

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*

Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre utilizan el internet, intranet y extranet correspondiente al 39%, un 35% casi siempre, a su vez un 16% algunas veces, por otro lado, un 7% muy pocas veces y 3% nunca.

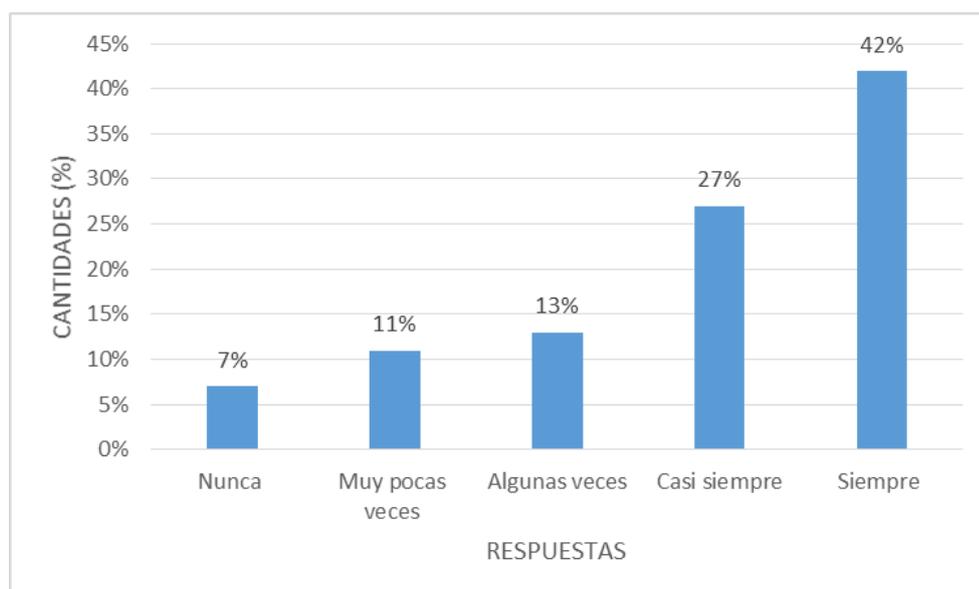
Tabla 12

*Utilización de herramientas de gestión tecnológica para el acceso a documentos e información*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	7	7%
Muy pocas veces	11	11%
Algunas veces	13	13%
Casi siempre	27	27%
Siempre	42	42%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*



*Figura 12. Utilización de herramientas de gestión tecnológica para el acceso a documentos e información*

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*

Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre utilizan las herramientas de gestión tecnológica para el acceso a documentos e información correspondiente al 42%, un 27% casi siempre, a su vez un 13% algunas veces, por otro lado, un 11% muy pocas veces y 7% nunca.

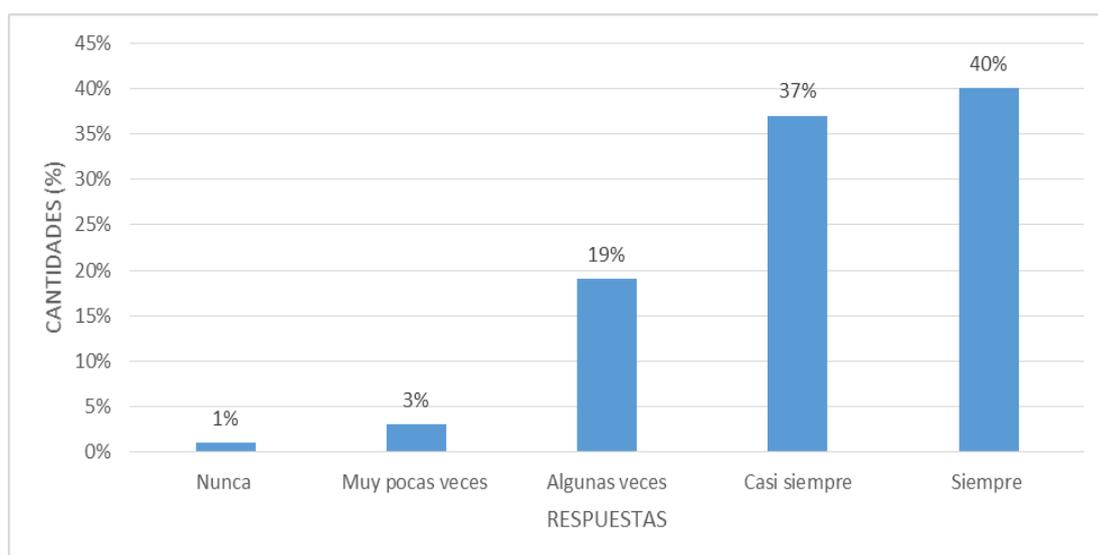
Tabla 13

*Calificación del servicio que brinda Agrobanco sucursal Trujillo*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	1	1%
Muy pocas veces	3	3%
Algunas veces	19	19%
Casi siempre	37	37%
Siempre	40	40%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*



*Figura 13. Calificación del servicio que brinda Agrobanco sucursal Trujillo*

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*

Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre el servicio que brinda Agrobanco sucursal Trujillo es el adecuado correspondiente al 40%, un 37% casi siempre, a su vez un 19% algunas veces, por otro lado, un 3% muy pocas veces y 1% nunca.

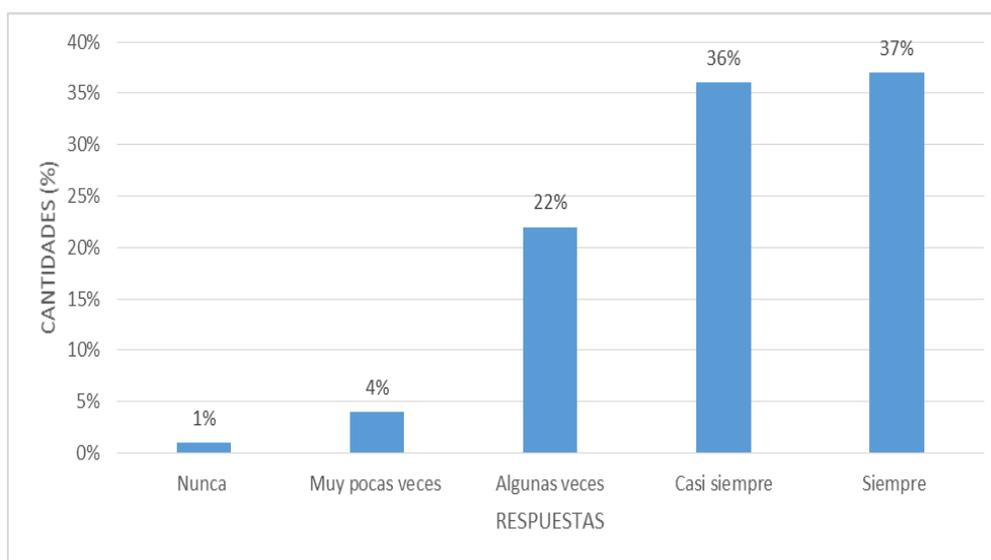
Tabla 14

*Mejoramiento de la calidad del servicio por las competencias de los colaboradores*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	1	1%
Muy pocas veces	4	4%
Algunas veces	22	22%
Casi siempre	36	36%
Siempre	37	37%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*



*Figura 14. Mejoramiento de la calidad del servicio por las competencias de los colaboradores*

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*

Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre mejoran la calidad del servicio por las competencias que tienen sus trabajadores correspondientes al 37%, un 36% casi siempre, a su vez un 22% algunas veces, por otro lado, un 4% muy pocas veces y 1% nunca.

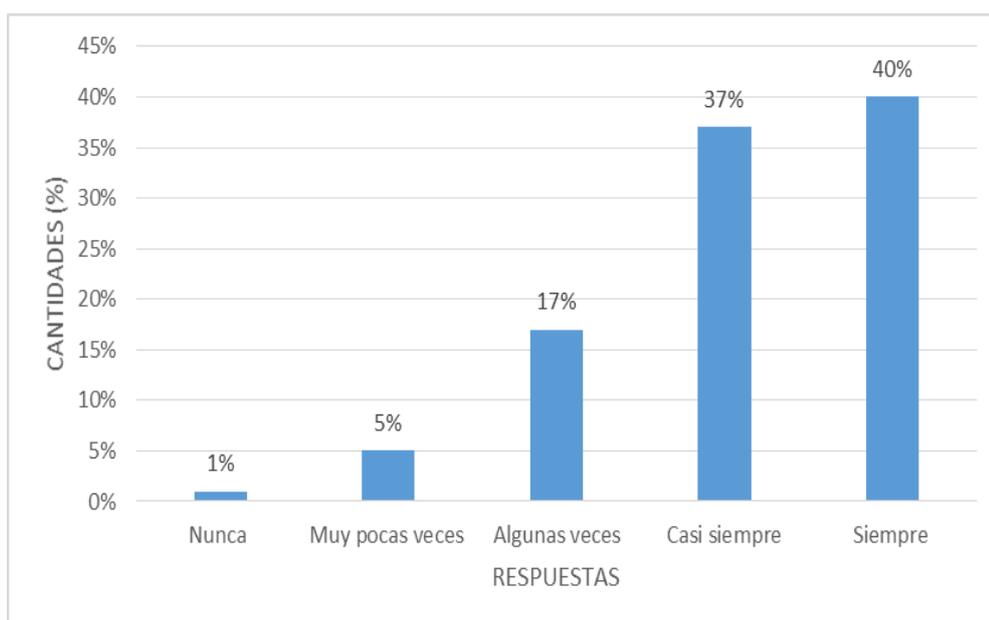
Tabla 15

*Capacitación especial es un requisito para mejorar la calidad del servicio*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	1	1%
Muy pocas veces	5	5%
Algunas veces	17	17%
Casi siempre	37	37%
Siempre	40	40%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*



*Figura 15. Capacitación especial es un requisito para mejorar la calidad del servicio*

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*

Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre mejoran la calidad del servicio la capacitación especial correspondiente al 40%, un 37% casi siempre, a su vez un 17% algunas veces, por otro lado, un 5% muy pocas veces y 1% nunca.

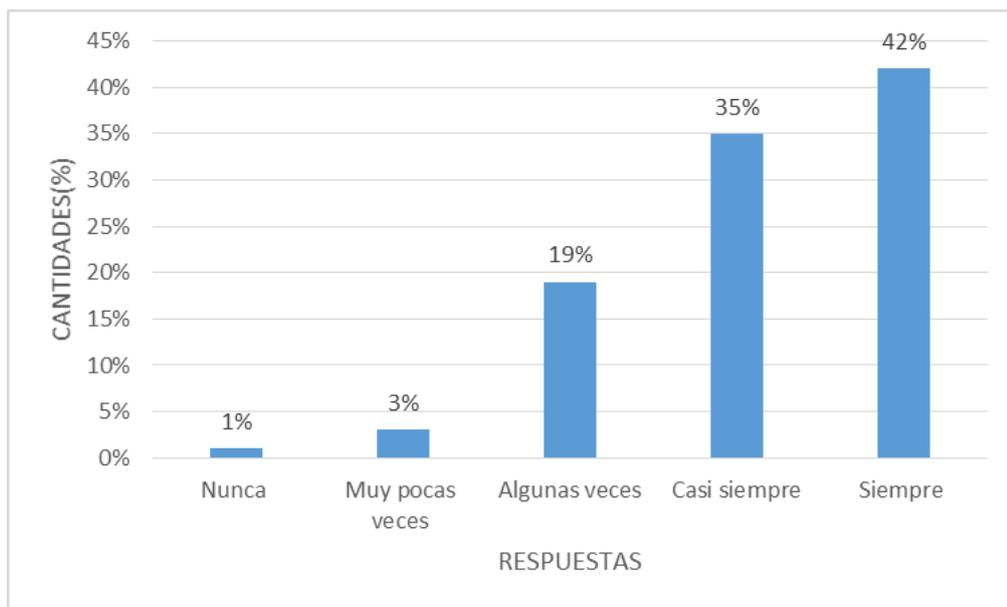
Tabla 16

*Desarrollo de habilidades y destrezas en el desempeño de las tareas*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	1	1%
Muy pocas veces	3	3%
Algunas veces	19	19%
Casi siempre	35	35%
Siempre	42	42%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*



*Figura 16. Desarrollo de habilidades y destrezas en el desempeño de las tareas*

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*

Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre desarrollan habilidades y destrezas en el desempeño de las tareas correspondiente al 42%, un 35% casi siempre, a su vez un 19% algunas veces, por otro lado, un 3% muy pocas veces y 1% nunca.

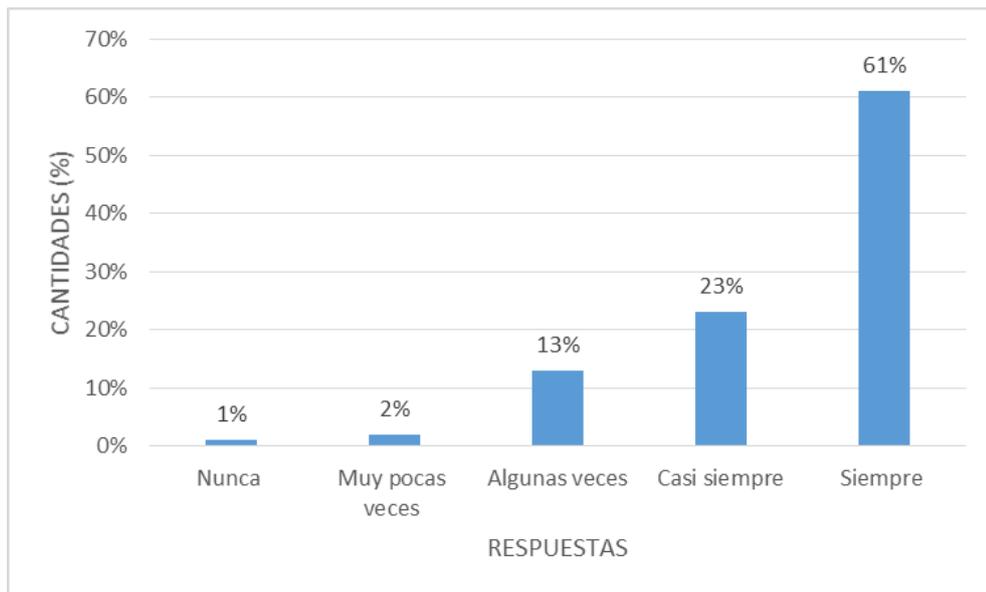
Tabla 17

*Mejora de la calidad del servicio por la elaboración de un modelo de gestión de talento humano*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	1	1%
Muy pocas veces	2	2%
Algunas veces	13	13%
Casi siempre	23	23%
Siempre	61	61%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*



*Figura 17. Mejora de la calidad del servicio por la elaboración de un modelo de gestión de talento humano*

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*

Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre la elaboración de un modelo de gestión de talento humano mejora la calidad del servicio correspondiente al 61%, un 23% casi siempre, a su vez un 13% algunas veces, por otro lado, un 2% muy pocas veces y 1% nunca.

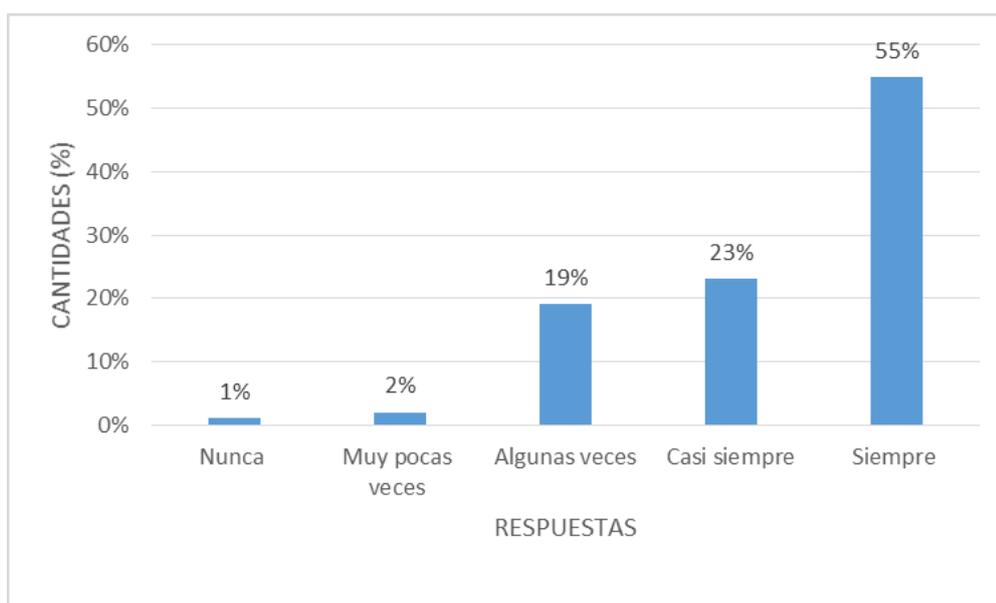
Tabla 18

*Cursos de capacitación por cada área de trabajo*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	1	1%
Muy pocas veces	2	2%
Algunas veces	19	19%
Casi siempre	23	23%
Siempre	55	55%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*



*Figura 18. Cursos de capacitación por cada área de trabajo*

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*

Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre se deben realizar cursos de capacitación por cada área de trabajo correspondiente al 55%, un 23% casi siempre, a su vez un 19% algunas veces, por otro lado, un 2% muy pocas veces y 1% nunca.

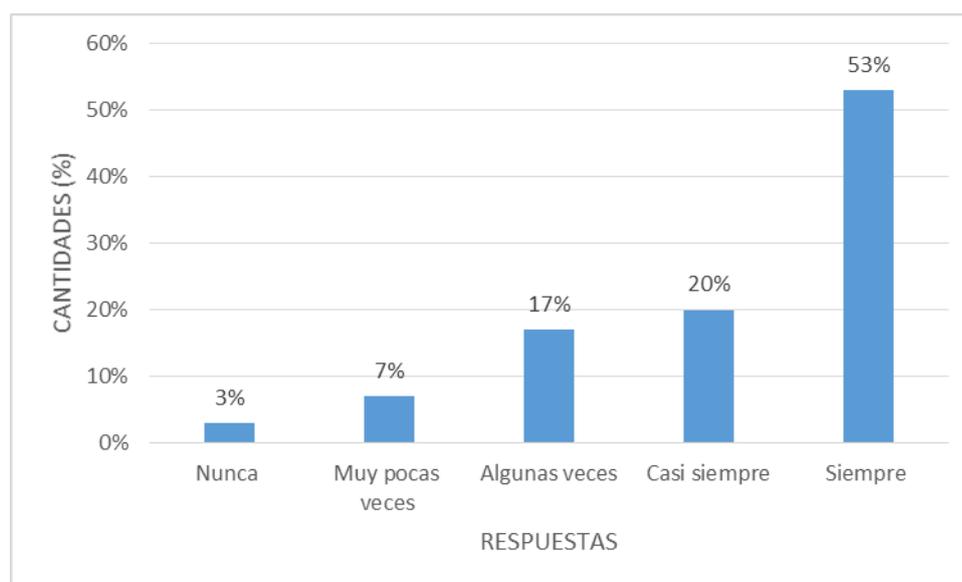
Tabla 19

*Experiencia indicador necesario para mejorar la calidad de servicio en su área de trabajo*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	3	3%
Muy pocas veces	7	7%
Algunas veces	17	17%
Casi siempre	20	20%
Siempre	53	53%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*



*Figura 19. Experiencia indicador necesario para mejorar la calidad de servicio en su área de trabajo*

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*

Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre es necesario la experiencia como indicador necesario para mejorar la calidad de servicio en su área de trabajo correspondiente al 53%, un 20% casi siempre, a su vez un 17% algunas veces, por otro lado, un 7% muy pocas veces y 3% nunca.

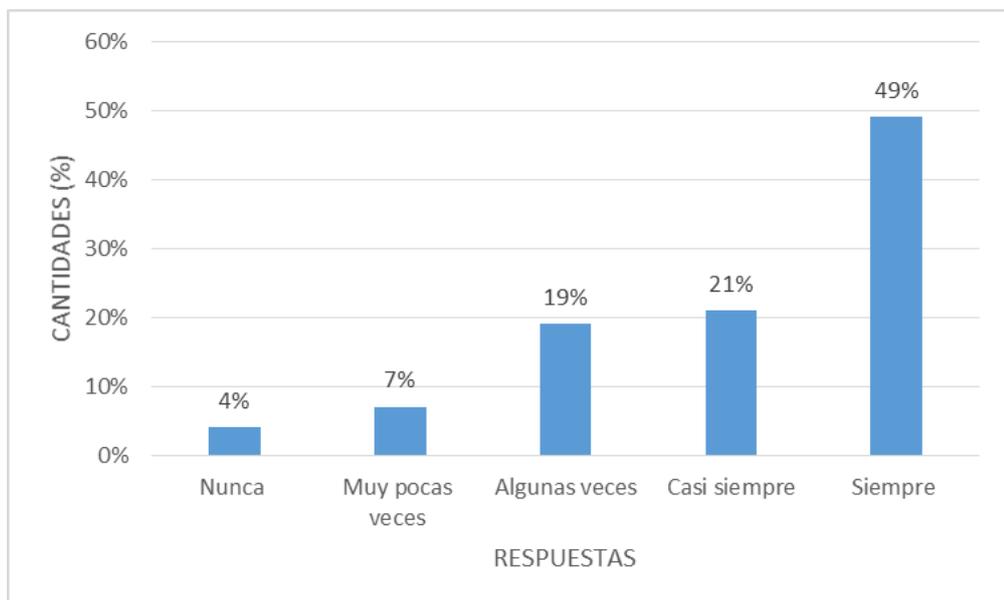
Tabla 20

*Mejora de la comunicación de los directivos de Agrobanco sucursal Trujillo con los trabajadores*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	4	4%
Muy pocas veces	7	7%
Algunas veces	19	19%
Casi siempre	21	21%
Siempre	49	49%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*



*Figura 20. Mejora de la comunicación de los directivos de Agrobanco sucursal Trujillo con los trabajadores*

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*

Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre la comunicación de los directivos con los trabajadores de Agrobanco sucursal Trujillo mejora la comunicación correspondiente al 49%, un 21% casi siempre, a su vez un 19% algunas veces, por otro lado, un 7% muy pocas veces y 4% nunca.

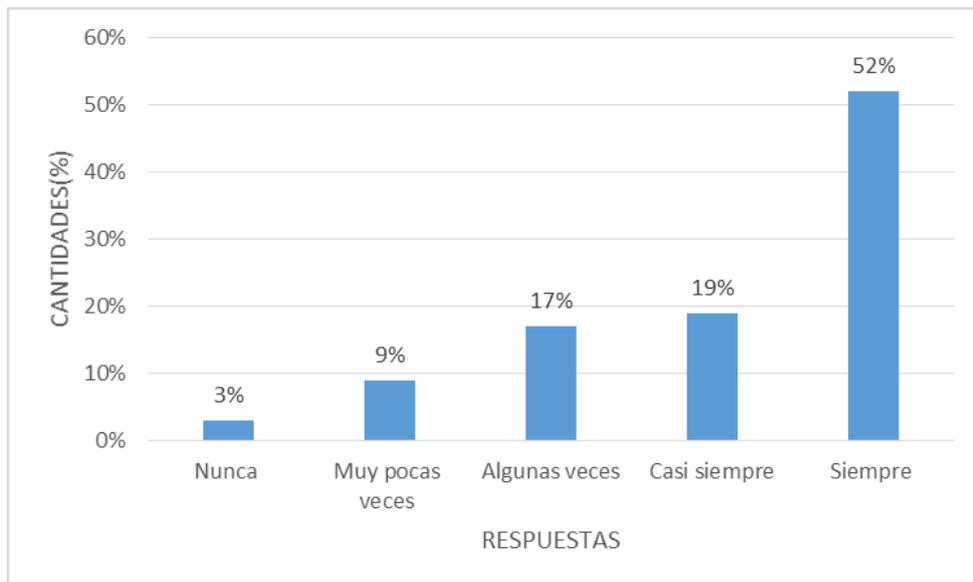
Tabla 21

*Comunicación de nivel jerárquico a los mandos inferiores para el cumplimiento efectivo de su trabajo*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	3	3%
Muy pocas veces	9	9%
Algunas veces	17	17%
Casi siempre	19	19%
Siempre	52	52%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*



*Figura 21. Comunicación de nivel jerárquico a los mandos inferiores para el cumplimiento efectivo de su trabajo*

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*

Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre debe existir comunicación de nivel jerárquico a los mandos inferiores para el cumplimiento efectivo de su trabajo correspondiente al 52%, un 19% casi siempre, a su vez un 17% algunas veces, por otro lado, un 9% muy pocas veces y 3% nunca.

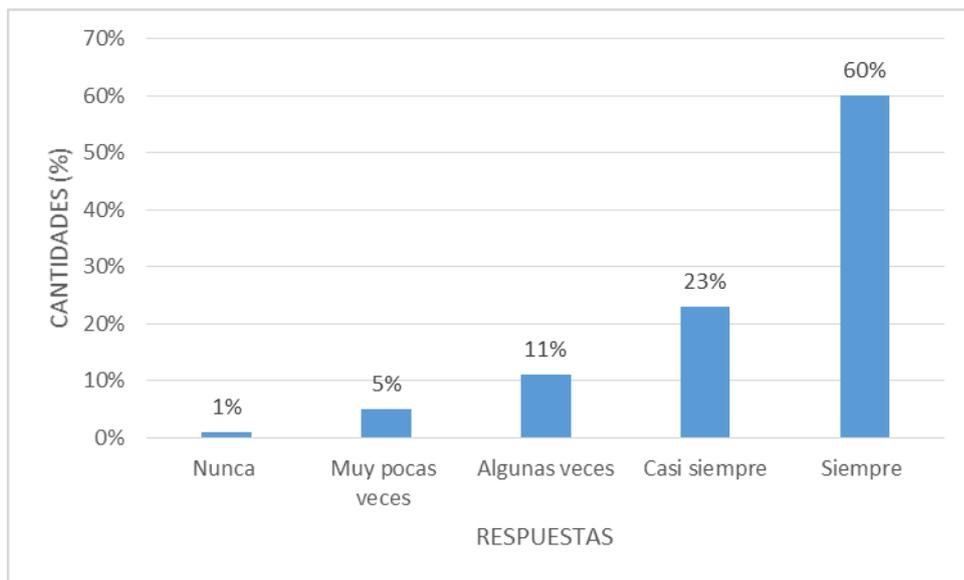
Tabla 22

*Importancia de la comunicación para el logro de los objetivos*

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Nunca	1	1%
Muy pocas veces	5	5%
Algunas veces	11	11%
Casi siempre	23	23%
Siempre	60	60%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*



*Figura 22. Importancia de la comunicación para el logro de los objetivos*

*Fuente: Aplicación de encuestas*

*Elaborado: Por los autores*

Interpretación: Del total de personas que se encuestaron, respondieron que siempre la comunicación es importante para el logro de los objetivos correspondiente al 60%, un 23% casi siempre, a su vez un 11% algunas veces, por otro lado, un 5% muy pocas veces y 1% nunca.

### **3.2. Discusión de resultados**

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos y la aplicación de la prueba chi cuadrado para asociación de variables; podemos confirmar el cumplimiento de la hipótesis científica propuesta, por lo que existe una relación directa entre “el modelo de gestión de conocimiento” y “la gestión del talento humano “en agrobanco sucursal Trujillo - año 2016”, tal como ha sido confirmado Hernández & Vergara (2009) en su tesis “Análisis del modelo de gestión humana de Bancolombia Cartagena” donde afirma que el proceso organizacional de Bancolombia se fundamenta en la política de “empleados y clientes”, siendo los primeros el motor principal del funcionamiento del banco, por tal motivo durante la selección del personal se busca encontrar al candidato adecuado no solo en el área laboral sino personal debido a la interacción que estos tienen con el cliente, creando un ambiente laboral atractivo, cómodo, amable y servicial y así lograr el equilibrio entre lo laboral y lo personal, permitiendo que las personas cambien la mentalidad y la visión general de una entidad bancaria y la consideren como un segundo hogar como lo es “la gran familia Bancolombia”.

El primer objetivo específico de la investigación fue “Desarrollar un diagnóstico de la gestión de conocimiento en la institución financiera Agrobanco sucursal Trujillo“, se observa en la tabla 3 Disponibilidad del conocimiento básico en Agrobanco sucursal Trujillo que siempre hay disponibilidad del conocimiento básico en la entidad correspondiente al 51% y un 33% casi siempre; en la tabla 4 Intercambio permanente de información y experiencias en Agrobanco Sucursal Trujillo respondieron que siempre existe intercambio permanente de

información y experiencias correspondiente al 55%, además en tabla 5 Conocimiento de las tareas realizadas en los procesos investigativos diferentes a su área siempre existe conocimiento de las tareas área correspondiente al 53%, a su vez tabla 10 utilización del software para investigar y compartir información el 29% lo utilizan siempre y un 27% casi siempre por otro lado en tabla 12 Utilización de herramientas de gestión tecnológica para el acceso a documentos e información el 42% utiliza las herramientas de gestión tecnológica siempre y un 27% casi siempre finalmente en la tabla 22 importancia de la comunicación para el logro de los objetivos el 60% lo considera importante. Nuestros resultados son similares a los hallazgos de Gastelo (2014) afirma que las definiciones de los grandes “gurús” creemos que la gestión del conocimiento es todo el conjunto de actividades realizadas con el fin de utilizar, compartir y desarrollar los conocimientos de una organización y de los individuos que en ella trabajen, encaminándolos a la mejor consecución de sus objetivos.

El segundo objetivo planteado en la investigación fue “Identificar la gestión de talento humano de la institución financiera Agrobanco sucursal Trujillo”, se observa que en el gráfico 8: Capacitación de los grupos de investigación para resolver con eficiencia los problema, respondieron que siempre existe capacitación de los grupos de investigación para resolver con eficiencia los problemas correspondiente al 43%, además en el gráfico 15 consideran que siempre mejoran la calidad del servicio la capacitación especial correspondiente al 40% y en la tabla 18 las personas encuestadas respondieron que siempre se deben realizar cursos de capacitación por cada área de trabajo correspondiente al 55%, un 23% casi siempre, a su vez un 19% algunas veces y que de acuerdo

con Saldaña (2015) afirma que los objetivos del talento humano son los crear, mantener y desarrollar un contingente del talento humano con habilidad y motivación para realizar los objetivos de la organización; alcanzar eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles; contribuir al éxito de la empresa o corporación, responder ética y socialmente a los desafíos que presentan la sociedad en general y reducir al máximo las tensiones o demandas negativas que la sociedad pueda ejercer sobre la organización.

Por último, el tercer objetivo” Conocer cuál es el nivel de relación que existe modelo de gestión de conocimiento y la gestión del talento humano en Agrobanco sucursal Trujillo”. Al realizar el análisis estadístico mediante la correlación de Pearson entre el modelo de gestión de conocimiento y la gestión del talento humano se obtuvo un valor de  $r = 0.783$  indicando que pertenece a una correlación positiva alta y un  $p = 0.0001$  mostrando que la relación es significativamente alta.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación entre la gestión del conocimiento y gestión del talento humano en agrobanco sucursal Trujillo - año 2016 al contrastar la hipótesis empelando la prueba chi cuadrado, se obtuvo que el valor  $X^2_c = 14.85$  es mayor que  $X^2_{v,\alpha} = 6.635$  entonces rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ); dada las evidencias se demuestra que la relación que existe entre el modelo de gestión de conocimiento y la gestión del talento humano en Agrobanco sucursal Trujillo - año 2016 es directa.
2. Se desarrolló un diagnóstico a la institución financiera Agrobanco sucursal Trujillo en donde presenta un buen nivel de la gestión de conocimiento.
3. Se identificó que la gestión de talento humano de la institución financiera Agrobanco sucursal Trujillo es buena debido a que existe capacitación en los grupos de investigación para resolver con eficiencia los problemas además que siempre los colaboradores de la institución asisten a cursos de capacitación
4. Se conoció que el nivel de relación entre el modelo de gestión de conocimiento y la gestión del talento humano es significativamente alta debido a su  $p= 0.0001$  y pertenece a una correlación positiva alta porque tiene un  $r = 0.783$ .

## **RECOMENDACIONES**

- 1.** Agrobanco sucursal Trujillo deberían de realizar un estudio mensual a sus colaboradores para conocer el impacto que está teniendo la gestión de conocimiento en la gestión del talento humano de sus trabajadores.
- 2.** Seguir realizando actividades con el fin de utilizar, compartir y desarrollar los conocimientos de Agrobanco y de los colaboradores que en trabajan en la entidad, encaminándolos a la mejor consecución de sus objetivos.
- 3.** Continuar con los cursos de capacitación dirigida a sus colaboradores una vez al mes e incentivándolos a asistir ya que con ello lograrán su crecimiento personal y profesional esperado.
- 4.** Agrobanco sucursal Trujillo debe realizar un control permanente acerca del impacto que están teniendo la gestión del conocimiento con respecto a la gestión del talento humano de sus trabajadores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### *Libros*

- Capella, J. (2006). *Gestión del Conocimiento en el Campo de la educación: Capítulo VIII La Escuela: organización que aprende*. Lima: PUCP
- Caputo, A.C.; Cucchiella, F.; Fratocchi, L.; Pelagagge, P.M.; Scacchia, F. (2002). *A methodological framework for innovation transfer to SMEs*. *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 102, No. 5, pp. 271-283.
- Chivaneato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano 3ª ed*. México: Editora McGraw-Hill.
- Collison, C. (2003) *La Gestión del conocimiento Lecciones prácticas de una empresa líder*. Barcelona: Paidós
- Morris, S. & Snell, S. & Lepak, D. (2005). *An architectural approach to managing knowledge stocks and flows: implications for reinventing the HR function” (CAHRS Working Paper Series)*. Nueva Jersey, NJ: Center for Advanced Human Resource Studies, Cornell University ILR Sc NONAKA I y H. TAKEUCHI. *La organización creadora de conocimiento*. México: Editorial Oxford.
- Scarborough, H. & Carter, C. (2000). *Investigating knowledge management*. Londres: CIPD.

### *Libros en versión electrónica*

- Andersen, A. (1999). *Modelo Arthur Andersen, en Gestión del Conocimiento*. Recuperado el 23 de setiembre del 2016 de [http://www.gestiondelconocimiento.com/modelos\\_arthur.htm](http://www.gestiondelconocimiento.com/modelos_arthur.htm).
- Andersen, A. (1999). *Modelo Knowledge Management Assessment Tool. (KMAT)*. Recuperado el 23 de setiembre del 2016 de [http://www.gestiondelconocimiento.com/modelos\\_kmat.htm](http://www.gestiondelconocimiento.com/modelos_kmat.htm)
- Nonaka & Takeuchi (1995) *Lección 1. Modelo creación del conocimiento en las organizaciones* Recuperado de <http://datateca.unad.edu.co/>

contenidos/101110/EnLinea/leccin\_1\_modelo\_creacin\_del\_conocimiento\_e  
n\_las\_organizaciones\_nonaka\_\_takeuchi.html. El 18 de setiembre del 2016.

Tejedor, A. & Aguirre, M (1999). *Modelo de Gestión del Conocimiento de KPMG Consulting*. Recuperado de [http://www.gestiondelconocimiento.com/modelos\\_kpmg.htm](http://www.gestiondelconocimiento.com/modelos_kpmg.htm). El 23 de setiembre del 2016

### ***Páginas web***

Núñez (2004) *EcuRed Conocimiento con todos y para todos para todos*. Recuperado de <https://www.ecured.cu/Conocimiento> el 20 de setiembre del 2016.

Archanco (2014) *Papeles de inteligencia, transformamos la información en tu ventaja competitiva*. Recuperado de <http://papelesdeinteligencia.com/gestion-del-conocimiento-empresarial/al/>

### ***Tesis y trabajos de investigación***

Arceo (2009). *El impacto de la gestión del conocimiento y las tecnologías de información en la innovación: un estudio en las pymes del sector agroalimentario de Cataluña*. (Tesis de Doctorado) Universidad Politécnica de Catalunya. Barcelona.

Gastelo (2014). *Propuesta de gestión del conocimiento para la empresa “fábrica de dulces King Kong Lambayeque S.R.L.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.

Hernández & Vergara (2009). *Análisis del modelo de gestión humana de Bancolombia Cartagena* (Tesis de Licenciatura). Universidad de Cartagena, Colombia.

Mora, L. (2008). *Propuesta para la gestión del talento humano y la comunicación en CNT sistemas de información S.A* (Tesis de Licenciatura) Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá

Moreno, K & Ramírez, M (2016). *Influencia del coaching como herramienta de gestión del talento humano en el nivel de satisfacción laboral de las tiendas*

*Renzo costa en la ciudad de Trujillo en el año 2015 (Tesis de licenciatura)*  
*Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú*

Pérez, D., y Dressler, M. (2007). *Tecnologías de la información para la gestión del conocimiento*. Madrid:Socintec.

Rodríguez. F (2011) *Modelo de gestión del conocimiento aplicado a una universidad. Caso facultad de ingeniería de la universidad nacional de Trujillo* (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Saldaña (2015) *Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en la empresa hipermercados Tottus S.A. de la provincia de Pacasmayo*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Talledo (2003) *Modelo de gestión del conocimiento para la planificación estratégica en los ministerios y gobiernos regionales en el Perú* (Tesis de Maestría) Universidad de Piura, Perú.

# ANEXOS

## ANEXO N° 1: CUESTIONARIO

Buenos días/tardes, el presente es el cuestionario sobre una investigación que estamos llevando acabo, agradecemos su colaboración por responder a las siguientes preguntas:

1. Por favor señale su rango de edad:

<input type="checkbox"/>	Entre 18 y 24 años.	<input type="checkbox"/>	Entre 25 y 34 años.	<input type="checkbox"/>	Entre 45 y 54 años.
<input type="checkbox"/>	Entre 35 y 44 años.	<input type="checkbox"/>	Más de 55 años.	<input type="checkbox"/>	

2. Género:

<input type="checkbox"/>	Masculino	<input type="checkbox"/>	Femenino
--------------------------	-----------	--------------------------	----------

3. Por favor señale su Estado Civil:

<input type="checkbox"/>	Casado (a)	<input type="checkbox"/>	Viudo (a)	<input type="checkbox"/>	Separado (a)
<input type="checkbox"/>	Divorciado (a)	<input type="checkbox"/>	Soltero (a)	<input type="checkbox"/>	

Por favor responda las siguientes preguntas, basándose en su experiencia en Agrobanco sucursal Trujillo:

5 = Siempre / 4= Casi Siempre / 3 = Algunas veces / 2= Muy pocas veces /

1 = Nunca.

	<b>IDENTIFICACIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Usted considera que la experiencia en investigación juega un papel importante en los conocimientos adquiridos en Agrobanco sucursal Trujillo?					
2	¿Sus compañeros de trabajo juegan un papel importante en los conocimientos que usted requiere para poder investigar?					

3	¿Se encuentra disponible el conocimiento básico en Agrobanco sucursal Trujillo para poder investigar?					
4	¿Intercambia permanentemente información y experiencias en como investigar con sus compañeros de trabajo de Agrobanco sucursal Trujillo?					
	<b>TRANSMISIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿Conoce usted las tareas realizadas en procesos investigativos diferentes a su área?					
6	¿En la ausencia de un supervisor de su área se atrasa o se entorpece el proceso en general?					
7	¿Los grupos de investigación creados en Agrobanco sucursal Trujillo, se encuentran capacitados para resolver con eficacia sus problemas?					
8	¿La información que usted posee referente a la realización de su trabajo investigativo, es incluida dentro de la documentación de Agrobanco sucursal Trujillo?					
	<b>MEDIOS Y TECNOLOGÍAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿Se adapta fácilmente a las nuevas tecnologías?					
10	¿Usted utiliza el software para investigar y compartir información?					
11	¿Usted utiliza Internet, Intranet y extranet para desarrollar actividades investigativas?					
12	¿Ha utilizado en Agrobanco sucursal Trujillo herramientas de gestión tecnológicas para el acceso a documentos e información?					
	<b>COMPETENCIAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Piensa usted que el servicio que presta Agrobanco sucursal Trujillo es el adecuado?					
14	¿Considera usted que sus competencias mejoraran la calidad de servicio?					
15	¿Para mejorar la calidad de servicio, usted requiere capacitación especial?					
16	¿Ha desarrollado habilidades y destrezas en el desempeño de sus tareas?					
	<b>EXPERIENCIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	¿Cree usted que la elaboración de un modelo de gestión de talento humano para mejorar la calidad del servicio de Agrobanco sucursal Trujillo?					

18	¿Considera usted que Agrobanco sucursal Trujillo debe realizar cursos de capacitación para cada área de trabajo?					
19	¿Considera usted que la experiencia es necesario para mejorar la calidad de servicio en su área de trabajo?					
	<b>COMUNICACIÓN EFECTIVA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20	¿Cree usted que los directivos del centro de Agrobanco sucursal Trujillo deben mejorar su comunicación con los trabajadores?					
21	¿Debe existir comunicación de nivel jerárquico superior a los mandos medios e inferiores para el cumplimiento efectivo de su trabajo?					
22	¿Es importante la comunicación para el logro de los objetivos de Agrobanco sucursal Trujillo?					

## ANEXO N° 2: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Planteamiento de Hipótesis estadística:

H<sub>0</sub>: La relación que existe entre el modelo de gestión de conocimiento y la gestión del talento humano en Agrobanco sucursal Trujillo - año 2016 no es directa

H<sub>1</sub>: La relación que existe entre el modelo de gestión de conocimiento y la gestión del talento humano en Agrobanco sucursal Trujillo - año 2016 es directa

	SI	NO	
HOMBRES	13	9	22
MUJERES	72	6	78
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

### FRECUENCIA ESPERADA

$\frac{85}{100}$	x	$\frac{22}{100}$	x	100	=	<b>18.70</b>
$\frac{85}{100}$	x	$\frac{78}{100}$	x	100	=	<b>66.30</b>
$\frac{15}{100}$	x	$\frac{22}{100}$	x	100	=	<b>3.30</b>
$\frac{15}{100}$	x	$\frac{78}{100}$	x	100	=	<b>11.70</b>

Fórmula de Chi – cuadrado

$$\chi^2_{calc} = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

$f_0$  : Frecuencia del valor observado.  
 $f_e$  : Frecuencia del valor esperado.

$$X^2 = \frac{(13 - 18.70)^2}{18.70} + \frac{(72 - 66.30)^2}{66.30} + \frac{(9 - 3.30)^2}{3.30} + \frac{(6 - 11.70)^2}{11.70}$$

$$X^2 = 14.85$$

$$\text{Grados de Libertad} = (2-1) (2-1) = 1$$

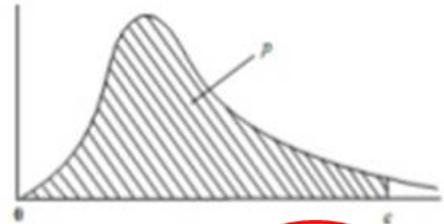
Nivel de significancia: 0.01

$$p = 1 - 0.01$$

$$p = 0.99$$

## Valores críticos de la distribución $\chi^2$ (tema 6.9)

$$p = P(X \leq c)$$

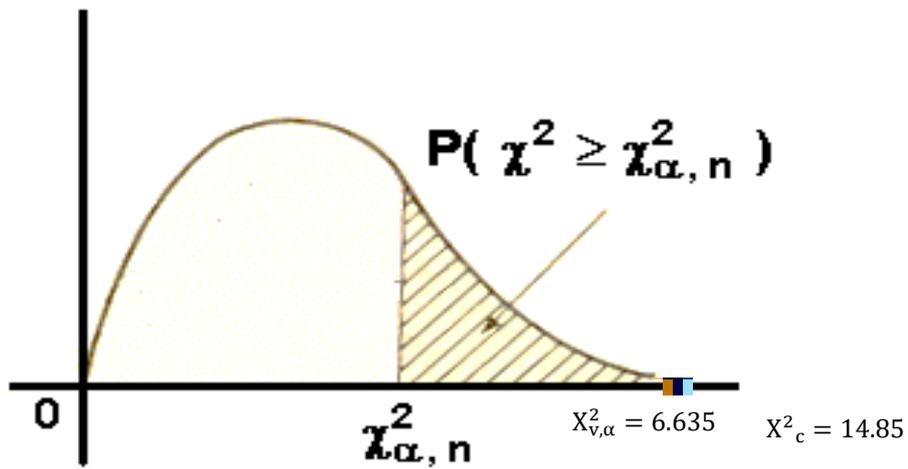


$p$	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,9	0,95	0,975	0,99	0,995
$\nu = 1$	0,00004	0,0002	0,001	0,004	0,016	2,706	3,841	5,024	6,635	7,879
2	0,010	0,020	0,051	0,103	0,211	4,605	5,991	7,378	9,210	10,597
3	0,072	0,115	0,216	0,352	0,584	6,251	7,815	9,348	11,345	12,838
4	0,207	0,297	0,484	0,711	1,064	7,779	9,488	11,143	13,277	14,860
5	0,412	0,554	0,831	1,145	1,610	9,236	11,070	12,833	15,086	16,750
6	0,676	0,872	1,237	1,635	2,204	10,645	12,592	14,449	16,812	18,548
7	0,989	1,239	1,690	2,167	2,833	12,017	14,067	16,013	18,475	20,278
8	1,344	1,646	2,180	2,733	3,490	13,362	15,507	17,535	20,090	21,955
9	1,735	2,088	2,700	3,325	4,168	14,684	16,919	19,023	21,666	23,589
10	2,156	2,558	3,247	3,940	4,865	15,987	18,307	20,483	23,209	25,188
11	2,603	3,053	3,816	4,575	5,578	17,275	19,675	21,920	24,725	26,757
12	3,074	3,571	4,404	5,226	6,304	18,549	21,026	23,337	26,217	28,300
13	3,565	4,107	5,009	5,892	7,042	19,812	22,362	24,736	27,688	29,819
14	4,075	4,660	5,629	6,571	7,790	21,064	23,685	26,119	29,141	31,319
15	4,601	5,229	6,262	7,261	8,547	22,307	24,996	27,488	30,578	32,801
16	5,142	5,812	6,908	7,962	9,312	23,542	26,296	28,845	32,000	34,267
17	5,697	6,409	7,621	8,672	10,094	24,760	27,597	30,191	33,409	35,718

$X^2_{Cal} > X^2_{Tabla}$

$14,85 > 6,635$

Regiones de aceptación y rechazo de  $H_0$ :



Decisión: Como el valor de  $X_c^2 = 14.85$  es mayor que  $X_{v,\alpha}^2 = 6.635$  entonces rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_i$ ).

Conclusión: Esto indica que hay suficiente evidencia para demostrar que la relación que existe entre el modelo de gestión de conocimiento y la gestión del talento humano en Agrobanco sucursal Trujillo - año 2016 es directa.

**ANEXO N° 3: CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE “GESTION DEL CONOCIMIENTO” Y “GESTION DEL TALENTO HUMANO”**

	Variable:	Variable: "gestión del talento humano "
Correlación	"Gestión del conocimiento	
Correlación de Pearson	1	,783**
Sig. (bilateral)		,000
N	100	100

**Conclusión:**

Según los análisis estadísticos de “Correlación de Pearson” sobre el “Gestión de conocimiento” y “Gestión del talento humano”:

Según la relación entre las variables “Gestión de conocimiento” y “Gestión del talento humano”, encontramos que el valor de  $r = 0.783$  la cual indica que pertenece a una correlación positiva alta y con un  $P = 0.0001$  esto muestra que la relación es altamente significativa