



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**FACULTAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Proyecto de Investigación previo a  
la obtención del Grado Académico  
de Magíster en Gestión Pública

**TEMA:**

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DEL GAD MUNICIPAL DE BUENA FE 2023

**AUTOR:**

ECON. YOMBER YOXIMAR CONTRERAS CAÑOLA

**DIRECTORA:**

ING. NELLY NARCISA MANJARREZ FUENTES, PhD

**QUEVEDO - ECUADOR**

**2025**





**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**FACULTAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Proyecto de Investigación previo a  
la obtención del Grado Académico  
de Magíster en Gestión Pública

**TEMA:**

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DEL GAD MUNICIPAL DE BUENA FE 2023

**AUTOR:**

ECON. YOMBER YOXIMAR CONTRERAS CAÑOLA

**DIRECTORA:**

ING. NELLY NARCISA MANJARREZ FUENTES, PhD

**QUEVEDO - ECUADOR**

**2025**

## **CERTIFICACIÓN.**

Ing. Nelly Narcisa Manjarrez Fuentes PhD. Directora del Proyecto de Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

## **CERTIFICA**

Que el Econ. Yomber Yoximar Contreras Cañola, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado: **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL GAD MUNICIPAL DE BUENA FE 2023**, el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, 2 de julio del 2025

ING. NELLY NARCISA MANJARREZ FUENTES, PHD.

**DIRECTORA DEL PROYECTO**

## AUTORÍA

El presente Proyecto de Investigación titulado: **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL GAD MUNICIPAL DE BUENA FE 2023**, Manifiesto que las ideas, juicios, valoraciones, interpretaciones, consultas bibliográficas, definiciones y conceptualizaciones presentadas en este trabajo, así como los métodos y herramientas empleadas en la investigación, son de entera responsabilidad del estudiante: Econ. Yomber Yoximar Contreras Cañola, con CC. 120554544-3. Extiendo los derechos a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, del mismo modo, me adhiero a los reglamentos internos de la universidad en lo relacionado con la honestidad académica.

Los criterios, resultados, análisis, conclusiones y recomendaciones desarrollados en esta investigación son única y exclusivamente responsabilidad del autor.

---

ECON. YOMBER CONTRERAS CAÑOLA

## DEDICATORIA

*A lo largo de este recorrido académico, he llegado a comprender que el éxito no es fruto del esfuerzo individual, sino el resultado del apoyo constante de quienes nos acompañan en el camino.*

*A mi querida familia,*

*Ustedes han sido mi pilar en cada obstáculo que he enfrentado. Su amor incondicional, paciencia y sacrificios han sido la fuerza que me ha impulsado a avanzar. Gracias por confiar en mí incluso en los momentos en que yo mismo lo dudé. Cada logro alcanzado lleva su marca.*

*A mi hija Leyre Contreras,*

*Tú eres mi más grande inspiración. Cada paso que he dado ha tenido como motor tu sonrisa, tus sueños y tu amor. Esta dedicatoria es especialmente para ti, porque me motivas a ser mejor cada día y a nunca rendirme. Todo lo que he logrado también es para ti.*

*A mis apreciados maestros,*

*Su compromiso y pasión por la enseñanza han dejado una profunda huella en mi vida. Gracias por transmitir su conocimiento y por motivarme a perseguir mis sueños. Su dedicación ha sido clave en mi desarrollo, tanto académico como personal.*

*Este proyecto es un tributo a todos ustedes, quienes han hecho posible este importante paso.*

*Con profundo cariño y gratitud,*

**Yomber Contreras Cañola**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, extiendo mi gratitud a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por brindarme la oportunidad de desarrollarme académicamente y por el constante respaldo durante mi formación. Su compromiso con la excelencia educativa ha sido fundamental en mi crecimiento profesional. Al GAD Municipal de Buena Fe, agradezco su valiosa colaboración y apoyo, los cuales fueron determinantes para alcanzar los objetivos planteados en este trabajo.

A mi directora de proyecto, Ing. Nelly Manjarrez Fuentes PhD., le expreso mi más sincero reconocimiento por su guía, paciencia y por compartir generosamente su conocimiento. Su acompañamiento fue un pilar clave para el éxito de este proyecto.

De igual forma, agradezco a la Lcda. Nuvia Zambrano Barros, coordinadora, por su dedicación y por fomentar un entorno académico inspirador. Su liderazgo ha sido una fuente constante de motivación y compromiso.

A los docentes de la Maestría en Gestión Pública, les extiendo mi reconocimiento por transmitir su experiencia y conocimientos. Cada uno de ustedes ha dejado una marca significativa en mi proceso de aprendizaje y desarrollo personal.

Finalmente, mi más profundo agradecimiento es para mi familia, cuyo amor y apoyo incondicional han sido mi mayor fortaleza. A mi padrastro, Camilo Muñoz, le dedico un reconocimiento especial por su constante aliento y confianza en mis capacidades, siendo una fuente invaluable de inspiración durante este camino.

Este proyecto representa el esfuerzo colectivo y el respaldo de todos aquellos que creyeron en mí. A todos ustedes, gracias por ser parte de este logro.

## **PRÓLOGO**

La gestión del conocimiento se ha convertido en un factor determinante para el éxito de las organizaciones públicas, especialmente en un contexto donde la eficiencia administrativa y la calidad del servicio ciudadano son prioridades fundamentales. En este marco, el presente estudio aborda la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en el GAD Municipal de Buena Fe durante el año 2023, analizando cómo los procesos de creación, transferencia y aplicación del conocimiento institucional influyen en la efectividad operativa de sus funcionarios.

Esta investigación examina las prácticas actuales de gestión del conocimiento, evalúa los mecanismos de comunicación interna e identifica los factores que limitan su implementación efectiva. A través de un análisis detallado de las percepciones y experiencias del personal administrativo, se busca comprender las dinámicas organizacionales que facilitan o dificultan la gestión del conocimiento, así como su impacto en el desempeño laboral.

Los hallazgos de este estudio no solo proporcionan una visión clara de la situación actual del GAD Municipal de San Jacinto de Buena Fe en materia de gestión del conocimiento, sino que también ofrecen una base sólida para la formulación de estrategias que fortalezcan sus capacidades institucionales. Las conclusiones y recomendaciones presentadas buscan contribuir al mejoramiento continuo de la gestión municipal, promoviendo una cultura organizacional que valore y aproveche efectivamente el conocimiento como recurso estratégico.

Abg. Diana Anchundia Yépez, MSc.

**ALCALDESA DE BUENA FE**

## RESUMEN

La presente investigación se centra en cómo se gestiona el conocimiento y su influencia en el desempeño laboral en el GAD Municipal de Buena Fe durante el año 2023. El estudio se organizó en tres áreas principales: la evaluación de las prácticas actuales de gestión del conocimiento, el impacto de la comunicación interna en el rendimiento laboral y la identificación de los principales obstáculos que dificultan su implementación efectiva. Se utilizó un enfoque metodológico mixto, combinando técnicas cualitativas, como entrevistas a directivos, y cuantitativas, a través de encuestas dirigidas al personal administrativo. Los resultados muestran que, a pesar de los avances significativos en la implementación de políticas y sistemas documentales, persiste una percepción crítica entre parte del personal sobre su efectividad. En lo que respecta a la comunicación interna, aunque la mayoría valora positivamente los canales existentes, se identifican dificultades en la coordinación entre departamentos. Además, se encontraron tres limitaciones clave: la insuficiencia de la infraestructura tecnológica, la falta de incentivos para el intercambio de conocimiento y las restricciones de tiempo para actividades relacionadas con su gestión. Las conclusiones subrayan la necesidad de fortalecer los procesos de gestión del conocimiento, optimizar los mecanismos de comunicación y fomentar transformaciones estructurales y culturales que permitan superar las barreras existentes. Por lo tanto, se recomienda reforzar la gestión documental, consolidar una comunicación multicanal efectiva y mejorar la infraestructura tecnológica como medidas esenciales para potenciar el desempeño laboral institucional.

**Palabras Clave:** Capital intelectual, comunicación, desempeño, administración, tecnología.

## **ABSTRACT**

The present research focuses on how knowledge is managed and its influence on work performance in the GAD Municipal de Buena Fe during the year 2023. The study was organized in three main areas: the evaluation of current knowledge management practices, the impact of internal communication on work performance, and the identification of the main obstacles that hinder its effective implementation. A mixed methodological approach was used, combining qualitative techniques, such as interviews with managers, and quantitative techniques, through surveys of administrative staff. The results show that, despite significant progress in the implementation of document policies and systems, there is still a critical perception among some of the staff regarding their effectiveness. With regard to internal communication, although most of them value positively the existing channels, difficulties were identified in the coordination between departments. In addition, three key limitations were found: insufficient technological infrastructure, lack of incentives for knowledge sharing and time restrictions for activities related to its management. The conclusions highlight the need to strengthen knowledge management processes, optimize communication mechanisms and promote structural and cultural transformations to overcome existing barriers. Therefore, it is recommended to strengthen document management, consolidate effective multichannel communication and improve the technological infrastructure as essential measures to enhance institutional work performance.

**Keywords:** Intellectual capital, communication, performance, management, technology.

## ÍNDICE

PORTADA .....	i
CERTIFICACIÓN .....	ii
AUTORÍA .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
PRÓLOGO.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN .....	xvii
CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	3
1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.3.1 Problema general.....	5
1.3.2 Problemas derivados .....	5
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	5
1.5 OBJETIVOS .....	6
1.5.2 Objetivos específicos .....	6
1.6 JUSTIFICACIÓN .....	6
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	8
2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	9

2.1.1	Gestión .....	9
2.1.2	Conocimiento .....	9
2.1.3	Gestión del conocimiento.....	10
2.1.4	Principales modelos de la gestión del conocimiento .....	10
2.1.5	Conocimiento tácito .....	11
2.1.6	Conocimiento explícito .....	11
2.1.7	Importancia de la gestión del conocimiento .....	11
2.1.8	Capital intelectual .....	12
2.1.9	Desempeño laboral.....	12
2.1.10	Motivación laboral .....	12
2.1.11	Productividad laboral .....	13
2.1.12	Gestión por competencia.....	14
2.1.13	Rotación del personal.....	15
2.1.14	Innovación.....	15
2.1.15	Innovación colaborativa.....	15
2.1.16	Multidisciplinario.....	16
2.2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	16
2.2.1	Origen de la gestión del conocimiento.....	16
2.2.2	Organización del conocimiento (almacenamiento).....	16
2.2.3	Distribución y compartimiento del conocimiento (distribución, aplicación y uso) .....	18
2.2.4	Dimensiones de la gestión del conocimiento .....	24
2.2.5	Cultura organizacional .....	27
2.2.6	Comportamiento organizacional .....	27

2.2.7	Comunicación organizacional.....	27
2.2.8	Aprendizaje Organizacional.....	28
2.2.9	Clima organizacional .....	28
2.2.10	Importancia de la cultura organizacional .....	29
2.2.11	Evaluación de desempeño.....	29
2.2.12	El bienestar en el trabajo.....	30
2.2.13	La relación positiva entre bienestar y desempeño eficaz.....	30
2.2.14	Bienestar y desempeño en equipos y unidades de trabajo. ....	31
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	32
2.3.1	Sección Segunda Administración Pública. (Constitución de la República del Ecuador).....	32
2.3.2	Código Orgánico De Organización Territorial, Autonomía Y Descentralización. (COOTAD) .....	34
2.3.3	Ley Orgánica de Servicio Público Título II (Ley Orgánica del Servidor Público) .....	35
2.3.4	Código Orgánico De La Economía Social De Los Conocimientos, Creatividad E Innovación .....	43
	CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	47
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	48
	Investigación descriptiva .....	48
3.1.1.	Investigación de campo.....	48
3.2	MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN .....	48
3.2.1	Método inductivo .....	48

3.2.2	Método deductivo .....	49
3.2.3	Método histórico – lógico .....	49
3.3	CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN .....	50
3.3.1	Población y muestra .....	50
3.3.2	Técnicas de investigación .....	51
3.3.3	Instrumentos de investigación.....	52
3.4	ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO .....	54
3.5	RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	55
3.6	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	55
	CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	57
4.1	PRÁCTICAS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GAD MUNICIPAL DE BUENA FE .....	58
4.1.1	Entrevista aplicada a la directora de talento humano y directora administrativa del Gad Municipal de Buena Fe .....	58
4.1.2	Encuesta dirigida al personal administrativo del GAD Municipal del cantón Buena Fe .....	67
4.1.3	Discusión de las prácticas de gestión del conocimiento en el área administrativa del GAD Municipal de Buena Fe .....	83
4.2	INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DEL GAD MUNICIPAL DE BUENA FE ....	84
4.2.1	Encuesta aplicada al personal administrativo del GAD Municipal de Buena Fe	85

4.2.2	Discusión influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los funcionarios del GAD Municipal de Buena Fe .....	100
4.3	FACTORES QUE LIMITAN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL GAD MUNICIPAL DE BUENA FE. ....	101
4.3.1	Encuesta dirigida al personal administrativo del GAD Municipal del cantón Buena Fe .....	102
4.3.2	Discusión factores que limitan la gestión del conocimiento en el GAD Municipal de Buena Fe. ....	122
	CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	124
5.1	CONCLUSIONES .....	125
5.2	RECOMENDACIONES .....	126
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	127
	ANEXOS .....	134

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población del estudio del área Administrativa del GAD Municipal de Buena Fe .....	50
Tabla 2 Nivel de Confiabilidad de Alfa de Cronbach.....	53
Tabla 3 Resumen de procesamiento de ítems .....	53
Tabla 4 Estadísticos de fiabilidad .....	54
Tabla 5 Resultados de la entrevista a la directora de talento humano y la directora administrativo .....	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Capacitación continua del personal.....	68
Figura 2 Programas formales de inducción .....	69
Figura 3 Documentación sistemática del conocimiento adquirido.....	70
Figura 4 Formación del personal .....	71
Figura 5 Actualización profesional .....	72
Figura 6 Gestación documental eficiente.....	73
Figura 7 Procedimientos institucionales .....	74
Figura 8 Repositorio actualizado de manuales y guías.....	75
Figura 9 Información institucional organizada de manera accesible.....	76
Figura 10 Herramientas tecnológicas para almacenar el conocimiento .....	77
Figura 11 Reuniones para compartir experiencias y mejores prácticas.....	78
Figura 12 Mentoring o tutoría para funcionarios nuevos .....	79
Figura 13 Se promueve el trabajo en equipo para compartir conocimiento .....	80

Figura 14 Procesos de transferencia de conocimiento .....	81
Figura 15 Documentación de proyectos .....	82
Figura 16 Canales de comunicación interna .....	85
Figura 17 Información oportuna .....	86
Figura 18 Mecanismos de retroalimentación.....	87
Figura 19 Herramientas digitales de comunicación.....	88
Figura 20 Comunicación entre departamentos .....	89
Figura 21 Información clara y precisa .....	90
Figura 22 Instrucciones laborales comprensibles .....	91
Figura 23 Comunicación vertical (jefes-subordinados) efectiva .....	92
Figura 24 Comunicación horizontal (entre pares) constructiva.....	93
Figura 25 Mensajes institucionales consistentes .....	94
Figura 26 Comunicación efectiva y productividad.....	95
Figura 27 Claridad en las instrucciones y el cumplimiento de objetivos .....	96
Figura 28 Retroalimentación y desempeño .....	97
Figura 29 La comunicación oportuna .....	98
Figura 30 El ambiente comunicacional .....	99
Figura 31 Las políticas y procedimiento laborales .....	102
Figura 32 Recursos y herramientas disponibles .....	103
Figura 33 Estructura organizacional y toma de decisiones.....	104
Figura 34 Cultura de mejora continua y excelencia .....	105
Figura 35 La estructura organizacional facilita el flujo de conocimiento .....	106
Figura 36 Recursos para la gestión del conocimiento .....	107
Figura 37 Políticas institucionales para la gestión del conocimiento .....	108

Figura 38 Cultura organizacional y conocimiento compartido.....	109
Figura 39 Liderazgo institucional y gestión del conocimiento.....	110
Figura 40 Infraestructura tecnológica adecuada .....	111
Figura 41 Personal capacitado en herramientas tecnológicas.....	112
Figura 42 Sistemas informáticos compatibles .....	113
Figura 43 Soporte técnico eficiente .....	115
Figura 44 Herramientas digitales actualizadas .....	116
Figura 45 Compartir conocimiento.....	117
Figura 46 Tiempo suficiente para gestionar el conocimiento .....	118
Figura 47 Reconocimiento por compartir conocimiento .....	119
Figura 48 Resistencia al cambio .....	120
Figura 49 Motivación para aprender.....	121

## INTRODUCCIÓN

La gestión del conocimiento constituye un proceso ampliamente implementado en diversas organizaciones y empresas, el cual se desarrolla a través de cuatro dimensiones fundamentales: generación, transferencia, almacenamiento y utilización del conocimiento. Su propósito radica en fortalecer la calidad y el valor del capital intelectual empresarial, lo que se traduce en un incremento de la eficiencia y eficacia en los entornos laborales, impactando positivamente en el desempeño organizacional (Mas et al., 2021). Asimismo, esta práctica se ha consolidado como una disciplina dentro del ámbito administrativo, experimentando un crecimiento y evolución constantes con el paso del tiempo.

Esta área implica el análisis y la definición de métricas que permitan medir de qué manera se utiliza el conocimiento en las organizaciones. A medida que las tecnologías avanzan y las prácticas empresariales evolucionan, las instituciones deben revisar y perfeccionar de forma constante sus estrategias de gestión del conocimiento para mantenerse competitivas y aprovechar las oportunidades que surgen. En el ámbito ecuatoriano, la gestión del conocimiento ha cobrado cada vez mayor relevancia.

Por tanto, la gestión del conocimiento se ha consolidado como un elemento estratégico para el crecimiento institucional, respaldado por organismos internacionales como la OCDE y la UNESCO con el fin de optimizar la eficiencia, fomentar la innovación y garantizar servicios de calidad. Sin embargo, en América Latina su incorporación en el sector público ha sido más paulatina, debido a una cultura organizacional aún débil y a una infraestructura tecnológica limitada.

En el contexto ecuatoriano, la Constitución y el COOTAD reconocen la importancia de profesionalizar al talento humano y garantizar el acceso a la información como pilares para el fortalecimiento institucional. Sin embargo, muchos GAD enfrentan retos importantes en la gestión del conocimiento, lo que afecta la calidad de los servicios públicos.

En el cantón Buena Fe, se identificaron deficiencias en la sistematización, transferencia y uso del conocimiento dentro del GAD Municipal, lo que afecta negativamente el desempeño del personal administrativo. Por ello, esta investigación analizó cómo la gestión del conocimiento influye en dicho desempeño, con el objetivo de proponer estrategias que mejoren la eficiencia institucional y fomenten una cultura organizacional basada en el aprendizaje continuo y la mejora constante.

**Capítulo I.-** Presenta el marco contextual de la investigación, que nos ayuda a entender mejor la ubicación y contextualización de la problemática. También se identifica el problema general y los problemas específicos que surgen a partir de esta investigación. Además, se establece una delimitación clara del tema. Por último, se presentan los objetivos generales y específicos junto con la justificación que explica por qué este estudio es relevante y necesario.

**Capítulo II.-** En esta sección, exploramos el marco teórico de la investigación, que es fundamental para darle soporte a nuestro estudio. Este marco incluye la fundamentación conceptual, fundamentación teórica, que proporciona las teorías y modelos relevantes; y la fundamentación legal, que establece el contexto normativo en el que se desarrolla nuestra investigación. Estos elementos son importantes para fundamentar la investigación.

**Capítulo III.-** Este capítulo contiene la metodología de la investigación, explorando los métodos utilizados, así como la población y la muestra, técnicas e instrumentos para llevar a cabo el estudio. Además, elaboración del marco teórico y el proceso de recolección de información, así como el procesamiento y análisis de las variables involucradas.

**Capítulo IV.-** Resultados y discusión, se plasman los resultados obtenidos a través de la entrevista y las encuestas realizadas con el fin de resolver los objetivos planteados.

**Capítulo V.-** Conclusiones y recomendaciones, se sintetiza lo más relevante del tema, y se propone nuevas investigaciones que pueden contribuir a la sociedad.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

*“No es dónde empiezas, sino lo alto de  
tus metas lo que importa para el éxito”.*

*Nelson Mandela*

## **1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.**

La investigación se realizó en el GAD Municipal de Buena Fe, misma que se localiza en el Cantón Buena Fe Av. 7 de agosto y calle Víctor Juez, referencia diagonal a la Plaza Cívica, en el centro-norte de la región litoral del Ecuador, es la cuarta urbe más grande y poblada de la provincia de Los Ríos, tiene una población proyectada 2022 por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC) de 74.410 habitantes siendo la trigésima quinta ciudad más poblada del país.

La gestión del conocimiento se ha convertido en un pilar estratégico para las organizaciones públicas y privadas a nivel global, debido a su impacto en el desempeño organizacional y la toma de decisiones. Según Escorcía, et al., (2020), las instituciones que gestionan eficientemente el conocimiento pueden adaptarse a los cambios del entorno y generar innovaciones que aumenten su competitividad.

En el contexto gubernamental esta práctica es esencial para mejorar la prestación de servicios, la transparencia y la eficacia administrativa. Sin embargo, múltiples estudios señalan que la adopción de estrategias de gestión del conocimiento en las instituciones públicas de América Latina es limitada, afectando directamente la calidad del desempeño laboral de sus funcionarios (Quiroz, et al., 2023).

La política económica del Estado ecuatoriano y sus objetivos, establecidos por la Constitución de la República, se enfocan en el desarrollo de las comunidades y destacan la importancia de fomentar la productividad y competitividad, así como el conocimiento científico con la máxima eficiencia.

En Ecuador, la gestión del conocimiento dentro de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) se plantea como un desafío esencial para mejorar el desempeño de los servidores públicos y asegurar el logro de los objetivos institucionales.

La Constitución de la República del Ecuador (2008) junto con el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) destacan la relevancia de la capacitación continua y la profesionalización del personal en los GAD como elementos fundamentales para optimizar la eficiencia administrativa. No obstante, estudios recientes indican que numerosos GAD enfrentan dificultades para implementar sistemas efectivos de gestión del conocimiento debido a factores como la carencia de recursos tecnológicos, la resistencia al cambio y una planificación estratégica deficiente (Quiroz, et al., 2023).

En el caso del GAD Municipal de Buena Fe, provincia de Los Ríos, se identificó una débil gestión del conocimiento en áreas clave de la administración. Los procesos de transferencia de conocimiento y capacitación interna son limitados, lo que impacta en la eficiencia y eficacia del desempeño laboral de los funcionarios.

Según un informe interno del GAD Municipal (2022), el 60% de los empleados del área administrativa percibe que las oportunidades de capacitación son insuficientes, mientras que el 45% señala que no existen mecanismos claros para compartir conocimientos y experiencias entre departamentos. Esta problemática afecta la calidad del servicio brindado a la ciudadanía, dificultando la implementación de políticas públicas locales que respondan a las necesidades del cantón.

## **1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA**

El GAD Municipal de Buena Fe, a pesar de sus logros significativos en diversas áreas, enfrenta desafíos críticos en la gestión del conocimiento que limitan la optimización de sus recursos y esfuerzos institucionales. Entre las principales problemáticas identificadas destacan: la ausencia de estructuras formales para la gestión

del conocimiento, una cultura organizacional que carece de incentivos efectivos para el intercambio de información, y deficiencias en los programas de capacitación del personal.

Si bien la institución ha realizado avances notables, persisten limitaciones en la implementación de tecnologías de la información para la gestión del conocimiento, lo cual impacta directamente en la continuidad y efectividad de las operaciones. La atención a estos aspectos resulta fundamental para consolidar y potenciar los logros alcanzados, asegurando así la sostenibilidad y el desarrollo futuro de la institución.

El GAD Municipal de Buena Fe presenta deficiencias significativas en su enfoque de gestión del conocimiento a nivel administrativo. Si bien la institución cuenta con capital humano de alto potencial, la ausencia de una estructura sistemática para gestionar el conocimiento ha generado ineficiencias operativas que se manifiestan en: duplicación de tareas, pérdida de información crítica, limitada capacidad de innovación y procesos de toma de decisiones subóptimos.

Asimismo, la combinación de procedimientos inadecuados y una infraestructura insuficiente impacta negativamente en el desempeño laboral, obstaculizando la creación de un entorno que favorezca el desarrollo profesional y la optimización del talento institucional.

La asignación inadecuada del personal según sus perfiles profesionales representa un desafío crítico para la institución. Esta problemática exige una evaluación sistemática de las competencias, conocimientos y habilidades del personal, con el fin de implementar una gestión del conocimiento que potencie la eficiencia administrativa y el desarrollo organizacional.

Las deficiencias en la gestión del conocimiento no solo impiden que el GAD Municipal aproveche este recurso estratégico como ventaja competitiva, sino que también

comprometen su capacidad de adaptación al cambio, la innovación en la prestación de servicios públicos y la respuesta efectiva a las necesidades de la ciudadanía.

La infraestructura tecnológica para la gestión del conocimiento en el GAD Municipal continúa siendo deficiente. Este rezago tecnológico no solo compromete la continuidad y eficiencia de los procesos administrativos y operativos, sino que también limita la capacidad institucional para adaptarse a las nuevas demandas del entorno y optimizar la prestación de servicios públicos a la ciudadanía.

### **1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 Problema general**

- ¿Cómo incide la gestión del conocimiento en el desempeño laboral de los funcionarios del área administrativa del GAD Municipal de Buena Fe?

#### **1.3.2 Problemas derivados**

- ¿Cuáles son las prácticas actuales de gestión del conocimiento dentro del área administrativa en el GAD Municipal de Buena Fe?
- ¿De qué manera la comunicación interna afecta en el desempeño laboral en el GAD Municipal de Buena Fe?
- ¿De qué forma se podrían implementar mejoras en la gestión del conocimiento en el GAD Municipal de Buena Fe?

### **1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

**CAMPO:** Gestión Organizacional

**ÁREA:** Gestión de Talento Humano - Administrativa

**LÍNEA:** Gestión del Conocimiento y Desempeño Laboral

**LUGAR:** Cantón Buen Fe - GAD Municipal

**TIEMPO:** Año 2023

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 Objetivo general.**

Evaluar la incidencia de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral de los funcionarios del área administrativa del GAD Municipal de Buena Fe.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Identificar las prácticas de gestión del conocimiento en el área administrativa del GAD Municipal de Buena Fe.
- Analizar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los funcionarios del GAD Municipal de Buena Fe.
- Determinar los factores que limitan la gestión del conocimiento en el GAD Municipal de Buena Fe.

## **1.6 JUSTIFICACIÓN**

La investigación titulada *"Gestión del Conocimiento y su Incidencia en el Desempeño Laboral del GAD Municipal de Buena Fe, año 2023"* se justifica por su importancia tanto práctica como teórica en el fortalecimiento institucional de esta entidad. En el contexto actual, donde la gestión eficiente del conocimiento es un factor crítico para el éxito organizacional, resulta esencial analizar su impacto en el desempeño laboral de los funcionarios administrativos.

Este estudio es relevante por tres razones fundamentales. En primer lugar, permitirá identificar y evaluar las prácticas actuales de gestión del conocimiento, proporcionando un diagnóstico clave para mejorar los procesos administrativos. A través de este análisis, se busca optimizar la captura, almacenamiento y transferencia del conocimiento institucional, fortaleciendo así la eficiencia operativa.

En este sentido, la investigación examinará el papel de la comunicación interna en el desempeño laboral, lo que permitirá comprender los patrones de intercambio de información y su influencia en la productividad. Esta comprensión facilitará el desarrollo de estrategias para mejorar los flujos de comunicación, promoviendo un ambiente de trabajo más dinámico y eficiente.

Además, la justificación de este estudio radica en la necesidad urgente de abordar estos desafíos para fortalecer la gestión del conocimiento dentro del GAD Municipal de Buena Fe. Mejorar la administración del conocimiento no solo contribuirá a optimizar el desempeño laboral y la toma de decisiones, sino que también garantizará una mayor eficiencia en la prestación de servicios públicos. Este estudio no solo busca solucionar deficiencias actuales, sino también proporcionar un marco estratégico que permita a la institución consolidar y potenciar sus logros, preparándose mejor para los desafíos futuros y asegurando su papel como motor de desarrollo para la comunidad.

Por otra parte, los hallazgos de esta investigación podrán servir como referencia para otras instituciones públicas que enfrenten desafíos similares en la gestión del conocimiento. Las recomendaciones derivadas contribuirán a la formulación de estrategias más efectivas para la administración del capital intelectual en el sector público.

En el marco de la modernización de la gestión pública, este estudio resulta oportuno y necesario para fomentar una cultura organizacional basada en el conocimiento, impulsando la innovación y la mejora continua en la prestación de servicios a la ciudadanía.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

*“Nunca consideres el estudio como una obligación, sino como una oportunidad para penetrar en el bello y maravilloso mundo del saber”.*

*Albert Einstein*

## **2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

### **2.1.1 Gestión**

La gestión es como el mapa que guía a una empresa hacia sus metas. Se trata de un conjunto de estrategias y métodos que ayudan a alcanzar esos objetivos tan importantes. Para que este proceso sea efectivo, es fundamental que todos en la organización tengan claridad sobre lo que quieren lograr (Peralta, et al., 2023).

La gestión es como el corazón que impulsa el funcionamiento de una organización. Se trata de gestionar de manera lógica y eficiente todas las actividades que se realizan. Esto abarca desde la planificación de objetivos y la organización de recursos, hasta la dirección del equipo y el control de las tareas diarias (Cárdenas, et al., 2020).

### **2.1.2 Conocimiento**

Este elemento juega un papel determinante en la eficiencia y competitividad de una organización, ya que permite que la información fluya de manera constante. Esto es especialmente importante en aspectos como los procedimientos, la comunicación, la capacitación y las políticas (Santos, 2022).

El conocimiento es, en esencia, un conjunto de ideas y experiencias que pueden surgir a nivel individual, en grupo, dentro de una organización o en la sociedad en general. Se relaciona con objetos o situaciones específicas y es algo que cada persona prueba y contextualiza a su manera. Este proceso de adquirir conocimiento implica percibir, comprender y crear de forma innovadora, lo que nos lleva a desarrollar nuevos saberes. En definitiva, el conocimiento es una construcción personal y colectiva que nos ayuda a entender mejor el mundo que nos rodea (Fragoso, 2024).

### **2.1.3 Gestión del conocimiento**

La gestión del conocimiento ayuda a las organizaciones a desarrollar habilidades clave como innovar, aprender constantemente, adaptarse a los cambios y formar alianzas estratégicas. Gracias a esto, el conocimiento que antes era individual y tácito puede convertirse en algo más claro y compartido, permitiendo crear nuevos productos y responder con éxito a las exigencias de un mercado en constante evolución (Fragoso, 2024).

La gestión del conocimiento es un proceso sistémico que permite convertir las experiencias de los empleados en aprendizajes, que son transferidos a los demás trabajadores con el propósito de apropiarlos y alcanzar así los objetivos corporativos (Escorcia, et al., 2020).

La gestión del conocimiento en las organizaciones se puede entender como un conjunto de procesos que dirigen el análisis, difusión, utilización y traspaso de experiencia, información y conocimiento entre los miembros de una organización para así crear valor, esto debe ser parte esencial en la cultura de las organizaciones (García, et al., 2023).

Es considerada como el “proceso sistemático e integrador de creación, captura, organización, acceso y socialización de la información, incluyendo los procesos para incorporar y mantener en forma de documentos la información y prueba de las actividades y actuaciones de la organización incluyendo el uso de las tecnologías de Información y las Comunicaciones” (Imamura, et al., 2020).

### **2.1.4 Principales modelos de la gestión del conocimiento**

Los modelos de gestión del conocimiento es un planteamiento donde se figuran actividades implicadas en la gestión de conocimiento de una organización. Estos modelos

ayudan a percibir mejor los desafíos y oportunidades de la gestión del conocimiento. Algunos de los modelos más conocidos según Villasana, et al., (2021) son:

El modelo de Karl Wiig: Modelo que se centra en la creación y distribución del conocimiento.

El modelo SECI de Nonaka y Takeuchi: Narra los procesos de conversión del conocimiento tácito en explícito.

El modelo de gestión del conocimiento de Davenport y Prusak: Este modelo se fija en los activos del conocimiento de una empresa y el conocimiento individual, así como el conocimiento tácito.

#### **2.1.5 Conocimiento tácito**

Este conocimiento proviene de las habilidades, el intelecto y la experiencia de las personas, así como de su capacidad para encontrar soluciones. Al ser intangible, resulta complicado plasmarlo en documentos, lo que a su vez dificulta compartirlo con los demás (Bustos, et al., 2023).

#### **2.1.6 Conocimiento explícito**

Es un tipo de conocimiento que está bien organizado y se presenta de manera clara, lo que facilita su almacenamiento y la posibilidad de compartirlo con los demás (Bustos, et al., 2023).

#### **2.1.7 Importancia de la gestión del conocimiento**

El conocimiento es considerado como el activo organizacional más valioso, el rol protagónico del capital humano y la integración de individuos, grupos y tecnología. Información y comunicación para lograr la mejor gestión del conocimiento en la organización (Villasana, et al., 2021).

### **2.1.8 Capital intelectual**

El capital intelectual se refiere al conocimiento y habilidades que poseen las personas dentro de una organización, y es un activo muy valioso. Este conocimiento es fundamental porque ayuda a la empresa a obtener beneficios, atraer a nuevos clientes, desarrollar productos innovadores y mejorar lo que ya ofrece, así como a optimizar el funcionamiento del negocio en general (Fragoso, 2024).

### **2.1.9 Desempeño laboral**

El desempeño laboral se refiere a la eficacia que tienen los empleados en los trabajos establecidos dentro de la organización. El desempeño laboral se determina por los resultados por los empleados de una empresa, al que se le debe fijar un juicio de calidad, se puede inferir, que para medir el rendimiento laboral se debe cuantificar los logros de los empleados. Este desempeño es situacional, varía de una persona a otra y esto depende de diferentes factores, el interés de desempeño está enfocado en como el individuo se desenvuelve en su puesto de trabajo, esta manifestado por las competencias laborales que se logren alcanzar, mismas que están integradas por: conocimiento, experiencias, habilidades, actitudes, motivaciones, entre otros; que son elementos contribuyentes para la obtención de resultados positivos esperados en una empresa según. (Chávez, et al., 2020).

### **2.1.10 Motivación laboral**

Según Ruiz, et al., (2023) la motivación laboral es clave para fomentar un comportamiento positivo y enérgico en los empleados, ayudándolos a enfocarse en alcanzar sus objetivos. Además, esta motivación está profundamente conectada con las necesidades de las personas que forman parte del equipo. Cuando los trabajadores se

sienten motivados, no solo se esfuerzan más, sino que también se sienten más satisfechos y comprometidos con su trabajo.

### **2.1.11 Productividad laboral**

La productividad laboral se puede entender como la capacidad de evaluar cómo se comporta el personal dentro de una organización, demostrando que una empresa es productiva cuando logra cumplir sus metas, permanece competitiva en el mercado y obtiene resultados positivos. Además, implica transformar los insumos en productos de manera que se reduzcan los costos al mínimo posible. Para alcanzar esta productividad, no basta con trabajar duro; es necesario ser tanto eficaces como eficientes. Una empresa es eficaz cuando logra los objetivos y proyecciones que se ha planteado, ya sea en sus ventas o en su contribución al mercado (Lizana, et al., 2021).

La productividad laboral es un elemento clave para el éxito, ya que incide directamente en los tiempos, costos y la eficiencia con la que se desarrollan los proyectos. Entender qué factores influyen en ella es fundamental para encontrar soluciones que la mejoren. Es importante enfocarse en los factores internos de la organización, como la planificación, la programación, los aspectos técnicos y la gestión de recursos, porque son más fáciles de controlar que los factores externos. Una gestión eficiente de los recursos, junto con una visión integral, es esencial para impulsar la productividad (Ardila et al., 2024).

En resumen, la productividad laboral es un indicador clave del desempeño de una organización, ya que muestra cuán eficientemente se transforman los recursos en resultados concretos. Para mejorarla, es necesario gestionar de manera estratégica los factores internos, como la planificación, la capacitación del personal y la optimización de

los procesos. Además, combinar eficacia y eficiencia permite que las organizaciones alcancen sus objetivos utilizando la menor cantidad posible de recursos.

### **2.1.12 Gestión por competencia**

La competencia es una cualidad personal que le permite a cada individuo realizar con éxito las tareas que se le asignan. Está formada por una combinación de conocimientos, actitudes y habilidades que, al integrarse, hacen posible un buen desempeño. Al principio, el término competencia se entendía únicamente como la capacidad de una persona para hacer un trabajo, pero con el tiempo y los avances en la investigación, su significado se ha ampliado. Hoy se reconoce que ser competente no es solo tener la capacidad de hacer algo, sino ir más allá, involucrando otros aspectos que fortalecen el desempeño. Aunque es un concepto muy utilizado, su interpretación puede variar de acuerdo con las personas (Rodríguez et al., 2020).

La gestión por competencias se ha convertido en una herramienta clave en la administración y dirección de las organizaciones, ya que permite gestionar de manera integral el talento humano, basándose en las competencias necesarias para un desempeño efectivo. Esto es importante porque un trabajador puede ser muy bueno en alcanzar metas, pero al mismo tiempo tener debilidades en áreas como la motivación o el liderazgo. Por esta razón, el capital humano se considera el recurso más valioso de las organizaciones, incluso por encima de los recursos financieros, tecnológicos y otros intangibles (Lora et al., 2020).

La gestión por competencias es, además, una estrategia que ayuda a las organizaciones a mejorar el rendimiento de su personal. Este enfoque busca alinear las capacidades de cada colaborador con los objetivos de la institución, promoviendo la eficiencia y la productividad. También impulsa el crecimiento continuo, ofreciendo a los

empleados oportunidades para seguir fortaleciendo sus habilidades y conocimientos, de acuerdo con las exigencias del entorno laboral.

### **2.1.13 Rotación del personal**

La rotación de personal constituye uno de los principales obstáculos para una gestión del conocimiento eficaz, ya que dificulta la retención y transferencia de saberes dentro de las instituciones (Garzón, 2020).

Este fenómeno adquiere una relevancia crucial en el desarrollo organizacional, al representar un desafío que, si se gestiona adecuadamente, permite a las empresas anticiparse a las necesidades de personal y actuar oportunamente para minimizar sus efectos negativos en aspectos clave como la productividad, el clima laboral y otros elementos fundamentales para su funcionamiento (Zaballa, 2021).

La rotación laboral, por tanto, no solo implica un riesgo para la continuidad del conocimiento institucional, sino que también ofrece la oportunidad de implementar estrategias que mitiguen sus consecuencias, contribuyendo a preservar la estabilidad y el rendimiento de la institución.

### **2.1.14 Innovación**

Es un conjunto de procesos que permite a las empresas generar y aprovechar el conocimiento de manera efectiva. El objetivo es claro: mejorar los procesos actuales, innovar en el desarrollo de nuevos productos o sustituir tecnologías obsoletas por alternativas más modernas. En esencia, se trata de un enfoque que busca impulsar la evolución y el crecimiento continuo dentro de la organización (Fragoso, 2024).

### **2.1.15 Innovación colaborativa**

La innovación colaborativa trae consigo una serie de características interesantes. Por un lado, se enfoca en la capacitación del personal de las empresas involucradas, lo

que no solo mejora sus habilidades, sino que también fortalece el equipo en su conjunto. Además, este enfoque ayuda a reducir riesgos al compartir responsabilidades y recursos (Maldonado, et al., 2021).

#### **2.1.16 Multidisciplinario**

Un diálogo entre las ciencias en el que cada disciplina se mantiene dentro de su enfoque, métodos, categorías y especialidad, sin más compromiso que la exposición de su punto de vista sobre un tema, en una exposición de conocimientos (Bernal, 2010).

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Origen de la gestión del conocimiento**

La gestión del conocimiento, cuya aparición coinciden varios autores, sucede luego de la Segunda Guerra Mundial cuando organizaciones que eran de recién creación como la ONU, OMS, UNESCO, etc., la comenzaron a utilizar con el objetivo de lograr mejoras y bienestar a la población mundial. Organizaciones tanto públicas como privadas, se vieron obligadas a buscar nuevas formas de desarrollar las potencialidades basadas en el aprendizaje y experiencia de los trabajadores para mejorar su producción, eficiencia y eficacia (Rosales, 2023).

### **2.2.2 Organización del conocimiento (almacenamiento)**

a) **Almacenar información**, Las organizaciones usan sistemas o bases de datos para almacenar toda la información que generan utilizan; “el software de gestión de bases de datos empresariales es responsable de organizar y administrar la información de la empresa, de modo que sea posible acceder a ella y utilizarla de forma eficiente” (Gonzales, 2023).

Con el objetivo de almacenar información, el autor ya mencionado propone que: Un sistema de información efectivo provee a los usuarios información precisa, oportuna

y relevante. La información precisa está libre de errores. La información es oportuna cuando está disponible para los encargados de tomar decisiones en el momento en que la necesitan. Así mismo, es relevante cuando es útil y apropiada tanto para los tipos de trabajos como para las decisiones que la requieren (Gonzales, 2023).

Los autores destacan que la información que ofrecen los sistemas de información debe ser fácil de acceder y estar disponible justo cuando se necesita. Además, es fundamental que esta información sea precisa y esté libre de errores. De esta manera, quienes toman decisiones podrán contar con los datos adecuados en el momento preciso, lo que les permitirá realizar sus actividades y tomar decisiones de manera efectiva.

Mencionado por Gonzales, (2023) consideran que muchas organizaciones no cuentan con información oportuna, relevante y precisa, ocasionados por que los datos en sus sistemas de información estaban incorrectamente organizados y con un mantenimiento inadecuado. Estos son las razones por el que la administración de datos en una organización es fundamental.

Según Gonzales, (2023) describen como las organizaciones a través del tiempo evolucionaron la forma de almacenar la información, todas las organizaciones en un principio reunían y almacenaban información de cada área funcional de la organización por separado, de esta forma, coexistían cientos de archivos. Esto condujo a la organización a distintos archivos maestros creados, mantenidos y operados por área o divisiones separados. En el transcurso del tiempo, la organización se veía atestada de archivos, aplicaciones y programas complicados de mantener y administrar. Por consiguiente, esta situación trajo como resultado: (a) redundancia e inconsistencia de los datos, (b) dependencia programa-datos, (c) falta de flexibilidad, (d) seguridad defectuosa y (e) falta de compartición y disponibilidad de datos.

### **2.2.3 Distribución y compartimiento del conocimiento (distribución, aplicación y uso)**

**a) Transferencia de conocimiento en la organización,** la transferencia del conocimiento en un programa de capacitación dentro de las organizaciones; Solo alrededor de 10% al 35% de los aprendices transfieren lo que aprendieron a sus puestos de trabajo un año después de la capacitación Sin embargo, consideran que los gerentes pueden enriquecer este proceso en tres fases: (a) antes de la capacitación, logrando sugerencias del supervisor y aprendiz con el propósito de mejorar el íntegro del programa; (b) durante la capacitación, ofreciendo a los aprendices condiciones y experiencias de ensayo, idénticas al ambiente laboral real; (c) después de la capacitación, reforzando lo aprendido por el aprendiz, además, de evaluar y recompensar a los colaboradores por usar las nuevas habilidades adquiridas y garantizando que cuenten con las herramientas y lo materiales necesarios para que exploten sus nuevas habilidades (Gonzales, 2023).

**b) Trabajo en equipo,** un grupo de trabajo: Como dos o más individuos que interactúan, son interdependientes y se reúnen para lograr objetivos particulares. Además, mencionaron que un grupo de 47 trabajo no tiene la exigencia o conveniencia de comprometerse en el trabajo colectivo que manda un esfuerzo en equipo, de forma que su desempeño es meramente la suma de la colaboración personal y no existe sinergia para alcanzar resultados extraordinarios (Gonzales, 2023).

Por otro lado, “un equipo de trabajo genera sinergia positiva gracias al esfuerzo coordinado, los esfuerzos de sus individuos dan como resultado un nivel de rendimiento superior a la suma de las aportaciones individuales”, un equipo de trabajo se organiza cada vez más alrededor de equipos y procesos, en vez de funciones especializadas, Además, comentaron que la competencia global implica una mayor presión para el

desempeño. De manera que las empresas están instituyendo políticas y prácticas de alto desempeño en los centros laborales los que comprenden sistemas gerenciales, los mismos que se fundamentan para ejecutar labores adaptables y dúctiles con diversas destrezas. Además, de trabajo colectivo y toma de decisiones colaborativas (Gonzales, 2023).

Al mismo tiempo, los roles adaptables y el trabajo en equipo comprenden que las labores de los integrantes varían con regularidad. Adicionalmente, consideran que las transformaciones de este patrón han cambiado el concepto de trabajo como un grupo de responsabilidades extremadamente detalladas y concretamente definidas. Para un adecuado proceso de aprendizaje de un equipo de trabajo (Gonzales, 2023).

Es el proceso de alinearse y desarrollar la capacidad de un equipo para crear los resultados que sus miembros realmente desean. Se construye sobre la disciplina de desarrollar una visión compartida. También se construye sobre el dominio personal, pues los equipos talentosos están constituidos por individuos talentosos. Pero la visión compartida y el talento no son suficientes. El mundo está lleno de equipos de individuos talentosos que comparten una visión por un tiempo, pero no logran aprender. El gran conjunto de jazz tiene talento y una visión compartida (aunque sus integrantes ni siquiera la mencionen), pero lo que realmente importa es que los músicos saben tocar juntos (Gonzales, 2023).

Para que un equipo de trabajo aprenda de manera efectiva, es esencial que todos compartan una visión común y que cada miembro se enfoque en su propio desarrollo personal. Muchas veces, los equipos tienen personas muy talentosas y logran unirse en torno a una meta, pero esta conexión suele ser temporal. Como resultado, no logran aprender ni crecer juntos como un verdadero equipo, lo que les impide alcanzar resultados realmente extraordinarios. (Gonzales, 2023).

Por lo tanto, jamás existió mayor obligación por conquistar el aprendizaje en equipo por las empresas y corporaciones. Refiérase a equipos relacionados con labores administrativas, equipos de creación de nuevos productos, equipos de ventas o dedicados a diversas tareas. Asimismo, el autor considera que los equipos de trabajo; se están transformando en la unidad clave de aprendizaje en las organizaciones. Todas las decisiones importantes ahora se toman en equipo, sea directamente o a través de la necesidad de los equipos de traducir decisiones individuales en acción (Gonzales, 2023).

El aprendizaje individual; “es irrelevante para el aprendizaje organizacional. Los individuos aprenden todo el tiempo y sin embargo no hay aprendizaje organizacional. Pero si los equipos aprenden, se transforman en un microcosmos para aprender a través de la organización”. Por tanto, los nuevos conocimientos adquiridos tendrían la posibilidad de llevarse a la práctica para el beneficio de la organización (Gonzales, 2023).

El proceso de aprendizaje en los equipos de trabajo es vital porque la unidad fundamental de aprendizaje en las organizaciones modernas no es el individuo sino el equipo. Aquí es donde “la llanta muerde el camino”; si los equipos no aprenden, la organización no puede aprender. Las organizaciones contemporáneas deberían poner mayor énfasis en mejorar el proceso de aprendizaje en equipos, debido a que es el que le permitirá conseguir mejores resultados en todos los aspectos a una organización (Gonzales, 2023).

**c) Empowerment,** La mayoría de las organizaciones hacen capacitaciones para sus empleados con el fin de que puedan trabajar en equipo y tengan la capacidad de decidir sobre temas vinculados a sus labores, transfiriéndoles de esta manera la capacidad para decidir. Tal es el caso de Toyota, el cual describen un programa el cual utiliza

ejercicios cortos para ilustrar ejemplos de trabajo en equipo bueno y malo (Gonzales, 2023).

Sobre el tema en referencia considera al empowerment como facultamiento y esto significa que; es todo proceso que otorgue una mayor autonomía de gestión a los empleados mediante la entrega de información pertinente y de control sobre factores que afectan su desempeño laboral. Así mismo, considera que el facultamiento quita las características que provocan impotencia, simultáneamente fortalece la sensación de eficacia individual de un miembro de una organización. En el mismo sentido, permite a los colaboradores enfrentar a diversas circunstancias y acontecimientos, así como, les deja apoderarse de autoridad según los hechos e inconvenientes van aconteciendo.

De la misma forma, recomienda cinco criterios para el adecuado facultamiento al interior de una organización: (a) Ayudar a los empleados a dominar su labor, otorgándoles capacitación y entrenamiento adecuado; (b) Permitirles más control, más posibilidad de decisión sobre sus obligaciones y posteriormente sean responsables sobre los resultados; (c) Presentar modelos de roles exitosos, adoptar modelos de compañeros quienes tiene buen desempeño; (d) Usar el refuerzo social y la persuasión, otorgarles premios, reconocimiento y retroalimentación con el propósito de elevar su confianza individual y (e) Dar apoyo emocional, para disminuir la tensión y los niveles de estrés a través de mejor determinación de roles, prestándoles ayuda en sus obligaciones y demostrando un interés genuino por el colaborador.

Un repaso amplio de la bibliografía teórica sobre el empowerment concluyó que es resultado de cuatro aprendizajes de los empleados: sentido y propósito en su trabajo, competencia en las destrezas y habilidades requeridas, autonomía y control sobre la forma en que cada cual realiza el trabajo asignado, y un sentido de efecto personal sobre los

resultados importantes de la organización. Un estudio que se llevó a cabo en una empresa manufacturera y en una organización de servicios comprobó que estas cuatro dimensiones eran necesarias para producir un efecto positivo en la eficacia de la organización y en la satisfacción del individuo (Gonzales, 2023).

**d) Promover el dialogo,** La disciplina del aprendizaje en equipo inicia con el diálogo, el cual es la capacidad de los que conforman el equipo de trabajo para suprimir las conjeturas e ingresar en un genuino pensamiento conjunto. En la 51 antigüedad para los griegos, los diálogos denotaban el libre flujo del significado a través del equipo de trabajo, lo cual posibilitaba al equipo de trabajo mostrar apreciaciones imposibles de lograr de forma individual. Además, la práctica del diálogo se había resguardado en diversas culturas antiguas, como en la del indio norteamericano, sin embargo, considera que se ha perdido completamente en la sociedad moderna. En estos días expone que se están volviendo a exhibir los principios y la práctica del diálogo. Por otro lado, muestra la diferencia entre discusión, el cual tiene los mismos principios que percusión y confusión. Los que textualmente se fundamenta en un peloteo de ideas como una competencia en el que el vencedor se queda con toda la recompensa (Gonzales, 2023).

La finalidad del diálogo consiste en trascender la comprensión de un solo individuo. “En un diálogo no intentamos ganar. Todos ganamos si lo hacemos correctamente.” En el diálogo, los individuos obtienen una comprensión que no se podría obtener individualmente.” Eso quiere decir, que la comprensión a la que puede abordar un equipo diverso en relación a un tema específico es superior a la comprensión individual (Gonzales, 2023).

**e) Establecer sistemas para capturar y compartir el aprendizaje,** Los principales sistemas de administración de conocimiento empresarial integran potentes

tecnologías y herramientas de portal y colaboración. Los portales de conocimiento empresarial pueden proveer acceso a fuentes externas de información, como transmisiones de noticias e investigación, así como a recursos de conocimiento interno junto con herramientas para correo electrónico, chat, grupos de discusión y videoconferencias (Gonzales, 2023).

Un sistema del conocimiento tiene las siguientes características; (a) Conserva una base de datos de expertos de la organización, (b) contiene soluciones aceptadas a problemas conocidos, (c) Mejora y facilita la comunicación entre los empleados que necesitan conocimiento y los expertos que ya tiene adquirieron el conocimiento. De este modo, se crea la base de datos de soluciones 53 en forma de preguntas frecuentes, mejores prácticas o manuales con las soluciones obtenidas de la comunicación antes descrita (Gonzales, 2023).

**f) Inteligencia organizacional,** consideraron que los sistemas expertos aprehenden el conocimiento tácito de los miembros expertos de la organización, sin embargo, las organizaciones también poseen un conocimiento y experiencia que han almacenado con el transcurrir del tiempo. Los autores consideran que este conocimiento organizacional es posible capturar y almacenar a través del razonamiento con base en el caso (Gonzales, 2023).

**g) Compromiso con el aprendizaje,** “Las organizaciones sólo aprenden a través de individuos que aprenden. El aprendizaje individual no garantiza el aprendizaje organizacional. pero no hay aprendizaje organizacional sin aprendizaje individual”. Cabe mencionar que el compromiso individual por el aprendizaje de los miembros de la organización tendrá por efecto la creación del aprendizaje organizacional y por tanto será beneficioso para todos los miembros de la organización. Del mismo modo, en su obra la

quinta disciplina menciona que varios directivos de organizaciones consideran que un compromiso con el aprendizaje individual obliga a las organizaciones a replantear las estrategias de captura de conocimiento, así como de la filosofía empresarial (Gonzales, 2023).

#### **2.2.4 Dimensiones de la gestión del conocimiento**

**a. Conocimiento individual:** El conocimiento individual es el que posee una persona en particular. Es uno de los recursos humanos de mayor potencial de uso y aplicación. Sus habilidades individuales, sus contactos y relaciones personales o sus conocimientos técnicos pueden ser identificados como parte de conocimiento (Pinco, 2021).

**Experiencia personal:** Se trata de aprender una variedad de conocimientos que se obtienen mediante la experiencia en un trabajo o actividad técnica. Es decir, se va adquiriendo saber hacer las cosas a medida que se enfrenta a situaciones reales en el campo profesional. (Pinco, 2021).

**Habilidad personal:** Es la capacidad de llevar a cabo tareas de forma efectiva, haciendo uso de la facilidad, la inteligencia y la destreza. En otras palabras, se trata de poder poner en práctica lo que hemos aprendido de manera natural y eficiente (Pinco, 2021).

**Comparte lo que conoce:** Es la capacidad de conectarse e interactuar con las personas en su lugar de trabajo, lo que le brinda la oportunidad de compartir sus conocimientos y, al mismo tiempo, aprender sobre lo que realmente le interesa (Pinco, 2021).

**Aprende a aprender:** Es la capacidad de manejar el conocimiento de tal forma que se puedan realizar procesos de aprendizaje y desaprendizaje de manera constante y

fluida. Esto significa que siempre se está aprendiendo y adaptándose a nuevas ideas y experiencias (Pinco, 2021).

Según Pinco, (2021) en su libro “La Quinta Disciplina” nos dice que una organización en donde los empleados están comprometidos con el aprendizaje permanente y donde ese aprendizaje permite crecer, desarrollarse continuamente, se define como “las organizaciones que aprenden” porque continuamente se transforman para mejorar la gestión de conocimientos, utilizar las tecnologías, capacitar a las personas y aplicar el aprendizaje para adaptarse al entorno cambiante.

**b. Conocimiento organizacional:** El conocimiento organizacional o colectivo que está constituido o mantenido por los miembros de la organización de manera dispersa, pero que unido crea sinergia (Pinco, 2021).

### **Generación de conocimiento**

Las empresas son auténticas fuentes de conocimiento en su día a día. Por ejemplo, los empleados no solo realizan sus tareas, sino que también crean nuevos conocimientos al comunicarse, dialogar y colaborar con sus colegas. Estas interacciones enriquecen el ambiente laboral y fomentan un aprendizaje continuo que beneficia a toda la organización (Pinco, 2021).

### **Transferencia y almacenamiento del conocimiento**

El propósito de las actividades de transferencia es incorporar el conocimiento en una cadena de valor productiva, lo que ayuda a generar beneficios para la organización. En cambio, cuando hablamos de transmisión, el enfoque está en compartir o difundir ese conocimiento de manera más amplia (Pinco, 2021).

### **Aplicación y uso del conocimiento**

La aplicación del conocimiento ocurre cuando una organización pone en práctica, adapta y transforma su saber existente para crear algo nuevo. Este proceso implica no solo utilizar lo que ya se conoce, sino también modificarlo y enriquecerlo, lo que permite a la organización seguir innovando y creciendo (Pinco, 2021).

**Propiedad intelectual** Dentro del campo de la pyme, la Propiedad Intelectual (PI) se considera como un actor importante en los procesos de GC y de la innovación de las empresas (Pinco, 2021).

La Propiedad Intelectual es un concepto clave que, según el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual, se entiende como un derecho intangible. Esto significa que se refiere a la propiedad que una empresa tiene sobre su marca, la cual utiliza para identificar sus productos y es la única autorizada para hacerlo. Respetar estos derechos es fundamental para que un mercado funcione correctamente. En esencia, la Propiedad Intelectual protege las ideas y creaciones de las empresas, asegurando que puedan beneficiarse de su trabajo y creatividad sin el temor de que otros las usen sin permiso (Pinco, 2021).

### **Soporte tecnológico**

Esta dimensión se centra en la asistencia técnica que brinda la empresa para ayudar a los usuarios a resolver problemas de manera más eficaz. Este apoyo es proporcionado por empresas de informática, que están capacitadas para programar, instalar, mantener y adaptar software o hardware de acuerdo con las necesidades específicas de la organización. Lo interesante es que pueden hacerlo a través de diferentes canales de comunicación, ya sea en persona o de forma remota, lo que facilita aún más el proceso de solución de problemas (Pinco, 2021).

## **Tratamiento de la información**

“En plena era del conocimiento, las organizaciones necesitan, cada vez más, tener sistemas de información adecuados para lidiar con la complejidad ambiental y para transformar a 44 sus colaboradores en asociados y agentes activos del cambio y la innovación” (Pinco, 2021)

### **2.2.5 Cultura organizacional**

La cultura organizacional se puede entender como el conjunto de significados y creencias que comparten los miembros de una organización. Al estudiar esta cultura, podemos descubrir cómo funcionan realmente las empresas y cómo reaccionan sus integrantes ante diferentes situaciones. En esencia, la cultura organizacional influye en la manera en que se toman decisiones, se resuelven problemas y se interactúa dentro del entorno laboral (Loor, et al., 2021).

### **2.2.6 Comportamiento organizacional**

El comportamiento organizacional, comúnmente conocido como CO, es el campo de estudio que analiza la manera en que los individuos, los grupos y la estructura afectan las conductas dentro de una organización. Su principal objetivo es mejorar el rendimiento de la organización (Loor, et al., 2021).

### **2.2.7 Comunicación organizacional**

La comunicación organizacional se refiere a cómo interactúan las personas dentro de una institución y es una parte fundamental de su cultura y sus normas. Por ello, es esencial que la comunicación sea fluida entre todos los niveles: entre los empleados, entre los jefes y sus equipos, y también entre los directivos y el resto de la organización. Una buena comunicación no solo facilita el trabajo diario, sino que también fortalece las relaciones y crea un ambiente más colaborativo y eficiente (Loor, et al., 2021).

### **2.2.8 Aprendizaje Organizacional**

El aprendizaje organizacional es fundamental para elevar el rendimiento de una empresa. Se ve como una verdadera ventaja competitiva para aquellas organizaciones que comprenden su valor y lo aplican de manera efectiva. Cuando las empresas fomentan un ambiente donde se aprende continuamente, no solo mejoran sus procesos y resultados, sino que también se posicionan mejor en el mercado, destacándose frente a la competencia. En resumen, invertir en el aprendizaje dentro de la organización puede ser la clave para alcanzar el éxito a largo plazo (Martínez, et al., 2023).

El aprendizaje organizacional es fundamental para la gestión del conocimiento en cualquier empresa. Se puede ver como un proceso que permite expandir de manera organizada el conocimiento que los individuos generan, integrándolo en el conjunto de saberes de la organización. Este aprendizaje no ocurre de forma aislada; se desarrolla de manera colaborativa en un ambiente social donde todos pueden contribuir (Fragoso, 2024).

### **2.2.9 Clima organizacional**

El clima organizacional juega un papel trascendental en el desempeño del personal. La manera en que una persona valora su trabajo se puede entender al observar el entorno humano y físico en el que se desenvuelve a diario. Este ambiente tiene un impacto significativo en su productividad, lo que convierte este tema en una prioridad para muchas organizaciones. Estas buscan constantemente mejorar el clima laboral para potenciar el rendimiento de sus empleados. En esencia, un buen clima organizacional no solo beneficia a los trabajadores, sino que también contribuye al éxito general de la empresa (Aldaz, et al., 2022).

### **2.2.10 Importancia de la cultura organizacional**

“La cultura organizacional es fundamental en toda organización ya que guía el rumbo de la empresa y orienta la forma en la que ésta debe conducirse. También direcciona el trato que debe darse a los empleados, clientes y a la sociedad en general”.

“La cultura organizacional tiene dos grandes ejes de importancia: uno interno, que está relacionado con el personal, directivos, clima laboral, y otro externo, en relación a la comunidad en la que está inserta la organización”

“En el ámbito interno es importante tener en cuenta que todo empleado busca identificarse con cierta cultura organizacional. Por eso, cada organización debe comunicar los valores, creencia, hábitos, normas y costumbres que la rigen. A partir de allí, se buscará que todos los miembros se identifiquen con la cultura organizacional y trabajen en pos de dar a conocer la identidad y los objetivos de la empresa” (Loor, et al., 2021).

### **2.2.11 Evaluación de desempeño**

La evaluación del desempeño juega un papel crítico en las organizaciones, ya que no solo ayuda a implementar nuevas políticas de compensación, sino que también mejora el rendimiento general y apoya la toma de decisiones sobre ascensos o reubicaciones. Además, permite identificar si los empleados necesitan capacitación adicional, detectar posibles fallos en el diseño de sus puestos y reconocer si hay problemas personales que puedan estar afectando su trabajo.

Es fundamental que esta evaluación no se reduzca a un simple juicio superficial por parte del jefe hacia el empleado. En cambio, es necesario profundizar en el análisis, identificar las causas reales detrás del desempeño y trabajar juntos con la persona evaluada para establecer perspectivas y soluciones. De esta manera, se crea un ambiente

más colaborativo y se fomenta el desarrollo profesional de todos los involucrados (Loor, et al., 2021).

### **2.2.12 El bienestar en el trabajo.**

La investigación en diferentes campos de la psicología aplicada ha puesto un fuerte énfasis en el estudio del bienestar, que se considera una de las aspiraciones más importantes del ser humano. Este creciente interés por el bienestar de las personas está vinculado a un aumento en las últimas décadas de los valores humanísticos y al deseo de mejorar la calidad de vida en diversos aspectos de la vida diaria, incluidas las organizaciones.

La forma en que se define el "bienestar" es diversa y se basa en dos tradiciones filosóficas principales que provienen de la antigua Grecia: el hedonismo, que busca el placer y la felicidad, y la eudaimonía, que se centra en el desarrollo personal y la realización del potencial humano. Al explorar estas ideas, podemos comprender mejor cómo fomentar un entorno que promueva el bienestar en todos los aspectos de la vida (Peiro et al., 2021).

### **2.2.13 La relación positiva entre bienestar y desempeño eficaz**

Es esencial reconocer la conexión entre el desempeño laboral y las diferentes dimensiones del bienestar en el trabajo. Al hacerlo, podemos identificar cuándo esta relación es positiva y cómo cada aspecto puede reforzar al otro. Un equilibrio saludable entre el bienestar y el desempeño no solo beneficia a los empleados, sino que también hace que ambos factores sean más sostenibles a largo plazo.

Tradicionalmente, la investigación se ha centrado más en la perspectiva hedonista del bienestar. Sin embargo, en los últimos años ha quedado claro que la dimensión eudaimónica que se refiere al sentido y propósito en el trabajo es especialmente relevante

hoy en día. Factores como la crisis económica, la incertidumbre laboral y las repercusiones de la pandemia de COVID-19 han puesto de relieve cuánto valoran muchos empleados el significado de su trabajo en sus vidas. Esto ha convertido el bienestar eudaimónico en un tema central en el ámbito laboral actual.

Por lo tanto, estudiar esta dimensión del bienestar es fundamental para las ciencias del comportamiento en el siglo XXI, tal como lo fue en la filosofía antigua. Al comprender mejor estas relaciones, podemos crear entornos laborales más enriquecedores y significativos para todos (Peiro et al., 2021).

#### **2.2.14 Bienestar y desempeño en equipos y unidades de trabajo.**

En las últimas décadas, el diseño y la organización del trabajo han puesto un gran énfasis en la importancia de los equipos y unidades de trabajo, lo que ha hecho que el concepto de "puesto" pierda relevancia como la unidad básica en este contexto. Con la creciente complejidad y volumen de las tareas, se ha reconocido el papel fundamental del trabajo en equipo y de los grupos de proyectos.

Este cambio ha presentado un reto para los investigadores, incluidos aquellos en Iberoamérica, que buscan comprender mejor los fenómenos psicosociales relacionados con estos equipos. Este enfoque ha abierto un nuevo y prometedor campo de investigación que mira las dinámicas desde múltiples niveles, analizando no solo el comportamiento individual, sino también el colectivo dentro del equipo.

Además, surge una pregunta interesante: ¿cómo influyen los fenómenos colectivos del equipo en aspectos individuales (desde un enfoque de arriba hacia abajo) y cómo los comportamientos individuales, al ser compartidos, se convierten en fenómenos colectivos, como el clima o la cultura del equipo (en un enfoque de abajo hacia arriba)?

Estos fenómenos operan de manera independiente y pueden afectar los comportamientos individuales desde una perspectiva colectiva.

En este contexto, investigar las relaciones entre el bienestar y el desempeño colectivo de los equipos es determinante para enriquecer nuestra comprensión sobre el bienestar y el desempeño en las organizaciones. Al hacerlo, podemos crear ambientes laborales más saludables y productivos para todos (Peiro et al., 2021).

## **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

La importancia de una gestión del conocimiento efectiva dentro de los GAD, es decir, la autonomía, junto con el compromiso hacia la transparencia y el acceso a la información, crea un marco propicio para mejorar el desempeño laboral en un ambiente colaborativo que busca optimizar los procesos y resultados, además de fortalecer la participación ciudadana resulta una mayor satisfacción y confianza en las instituciones. La gestión del conocimiento contribuye a crear una cultura de aprendizaje continuo dentro del GAD, que nos ayuda a adaptar a los cambios y desafíos futuros. Es decir, que los GAD deben promover la transparencia y el acceso a la información pública, facilitando así un entorno donde el conocimiento pueda ser compartido y utilizado para mejorar la gestión pública, según el **Art. 357** (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

### **2.3.1 Sección Segunda Administración Pública. (Constitución de la República del Ecuador)**

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Art. 228.- El ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que

determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción. Su inobservancia provocara la destitución de la autoridad nominadora.

#### Sección Tercera Servidoras y Servidores Públicos.

Art. 229.- Serán servidoras y servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.

La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia.

Las acciones de discriminación de cualquier tipo.

Art. 231.- Las servidoras y servidores públicos sin excepción presentaran al iniciar y al finalizar su gestión y con la periodicidad que determine la ley, una declaración patrimonial jurada que incluirá activos y pasivos, así como la autorización para que, de ser necesario, se levante el sigilo de sus cuentas bancarias; quienes cumplan este deber no podrán posesionarse en sus cargos.

Art. 233.- Ninguna servidora y servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y

administración de fondos, bienes o recursos públicos (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

### **2.3.2 Código Orgánico De Organización Territorial, Autonomía Y Descentralización. (COOTAD)**

Art. 2.- Objetivos. - Son objetivos del presente Código:

a) La autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados, en el marco de la unidad del Estado ecuatoriano;

b) La profundización del proceso de autonomías y descentralización del Estado, con el fin de promover el desarrollo equitativo, solidario y sustentable del territorio, la integración y participación ciudadana, así como el desarrollo social y económico de la población;

c) El fortalecimiento del rol del Estado mediante la consolidación de cada uno de sus niveles de gobierno, en la administración de sus circunscripciones territoriales, con el fin de impulsar el desarrollo nacional y garantizar el pleno ejercicio de los derechos sin discriminación alguna, así como la prestación adecuada de los servicios públicos;

d) La organización territorial del Estado ecuatoriano equitativa y solidaria, que compense las situaciones de injusticia y exclusión existentes entre las circunscripciones territoriales;

e) La afirmación del carácter intercultural y plurinacional del Estado ecuatoriano;

f) La democratización de la gestión del gobierno central y de los gobiernos autónomos descentralizados, mediante el impulso de la participación ciudadana;

g) La delimitación del rol y ámbito de acción de cada nivel de gobierno, para evitar la duplicación de funciones y optimizar la administración estatal;

h) La definición de mecanismos de articulación, coordinación y corresponsabilidad entre los distintos niveles de gobierno para una adecuada planificación y gestión pública;

i) La distribución de los recursos en los distintos niveles de gobierno, conforme con los criterios establecidos en la Constitución de la República para garantizar su uso eficiente; y,

j) La consolidación de las capacidades rectora del gobierno central en el ámbito de sus competencias; coordinadora y articuladora de los gobiernos intermedios; y, de gestión de los diferentes niveles de gobierno (COOTAD, 2019).

### **2.3.3 Ley Orgánica de Servicio Público Título II (Ley Orgánica del Servidor Público)**

De Las Servidoras O Servidores Públicos - Capítulo 1 Del Ingreso Al Servicio Público.

Art. 5.- Requisitos para el ingreso. - Para ingresar al servicio público se requiere:

a) Ser mayor de 18 años y estar en el pleno ejercicio de los derechos previstos por la Constitución de la República y la Ley para el desempeño de una función pública;

b) No encontrarse en interdicción civil, no ser el deudor al que se siga proceso de concurso de acreedores y no hallarse en estado de insolvencia fraudulenta declarada judicialmente;

c) No estar comprendido en alguna de las causales de prohibición para ejercer cargos públicos;

d) Cumplir con los requerimientos de preparación académica; técnica, tecnológica o su equivalente y demás competencias que, según el caso, fueren exigibles y estuvieren previstas en esta Ley y su Reglamento.

e) Haber sufragado, cuando se tiene obligación de hacerlo, salvo las causas de excusa previstas en la Ley;

f) No encontrarse en mora del pago de créditos establecidos a favor de entidades u organismos del sector público, a excepción de lo establecido en el Artículo 9 de la presente Ley;

g) Presentar la declaración patrimonial juramentada en la que se incluirá lo siguiente:

g.1.- Autorización para levantar el sigilo de sus cuentas bancarias;

g.2.- Declaración de no adeudar más de dos pensiones alimenticias; y,

g.3.- Declaración de no encontrarse incurso en nepotismo, inhabilidades o prohibiciones previstas en la Constitución de la República y el ordenamiento jurídico vigente.

g.4.- Declaración jurada de no encontrarse incurso en la prohibición constante en la Ley Orgánica para la Aplicación de la Consulta Popular efectuada el 19 de febrero del 2017.

h) Haber sido declarado triunfador en el concurso de méritos y oposición, salvo en los casos de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción;

i) Los demás requisitos señalados en la Constitución de la República y la Ley.

Exceptúense los casos específicos y particulares que determina la Ley.

Las instituciones públicas sujetas a esta Ley garantizarán que los procesos de selección e incorporación al servicio público promuevan políticas afirmativas de inclusión a grupos de atención prioritaria, la interculturalidad y, la presencia paritaria de hombres y mujeres en los cargos de nominación y designación.

Las personas extranjeras residentes en el Ecuador podrán prestar sus servicios en calidad de servidoras o servidores públicos en asuntos en los cuales por su naturaleza se requiera contar con los mismos, sin perjuicio de la aplicación de los convenios bilaterales de reciprocidad que rijan esta materia, previo informe y de ser el caso el permiso de trabajo otorgado por el Ministerio del Trabajo.

### Título III

Del régimen interno de administración del talento humano - Capítulo 1 De los deberes, derechos y prohibiciones

Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos. - Son deberes de las y los servidores públicos:

a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;

b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;

c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;

d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;

e) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;

f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;

g) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración;

h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;

i) Cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigente;

j) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y, Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización.

Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos. - Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

a) Gozar de estabilidad en su puesto;

b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables;

c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley;

d) Ser restituidos a sus puestos luego de cumplir el servicio cívico militar; este derecho podrá ejercitarse hasta treinta días después de haber sido licenciados de las Fuerzas Armadas;

e) Recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta Ley;

f) Organizarse y designar sus directivas;

g) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley;

h) Ser restituidos en forma obligatoria, a sus cargos dentro del término de cinco días posteriores a la ejecutoria de la sentencia o resolución, en caso de que la autoridad competente haya fallado a favor del servidor suspendido o destituido; y, recibir de haber sido 30

declarado nulo el acto administrativo impugnado, las remuneraciones que dejó de percibir, más los respectivos intereses durante el tiempo que duró el proceso judicial respectivo si el juez hubiere dispuesto el pago de remuneraciones, en el respectivo auto o sentencia se establecerá que deberán computarse y descontarse los valores percibidos durante el tiempo que hubiere prestado servicios en otra institución de la administración pública durante dicho periodo;

i) Demandar ante los organismos y tribunales competentes el reconocimiento o la reparación de los derechos que consagra esta Ley;

j) Recibir un trato preferente para reingresar en las mismas condiciones de empleo a la institución pública, a la que hubiere renunciado, para emigrar al exterior en busca de trabajo, en forma debidamente comprobada;

k) Gozar de las protecciones y garantías en los casos en que la servidora o el servidor denuncie, en forma motivada, el incumplimiento de la ley, así como la comisión de actos de corrupción;

l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;

m) Reintegrarse a sus funciones después de un accidente de trabajo o enfermedad, contemplando el período de recuperación necesaria, según prescripción médica debidamente certificada;

n) No ser discriminada o discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos;

o) Ejercer el derecho de la potencialización integral de sus capacidades humanas e intelectuales;

p) Mantener su puesto de trabajo cuando se hubiere disminuido sus capacidades por enfermedades catastróficas y/o mientras dure su tratamiento y en caso de verse imposibilitado para seguir ejerciendo efectivamente su cargo podrá pasar a desempeñar otro sin que sea disminuida su remuneración salvo el caso de que se acogiera a los mecanismos de la seguridad social previstos para el efecto. En caso de que se produjere tal evento se acogerá al procedimiento de la jubilación por invalidez y a los beneficios establecidos en esta ley y en las de seguridad social;

q) Mantener a sus hijos e hijas, hasta los cuatro años, en un centro de cuidado infantil pagado y elegido por la entidad pública; q) Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades;

r) No ser sujeto de acoso laboral; y,

s) Los demás que establezca la Constitución y la Ley Orgánica de Servicio Público.

Art. 24.- Prohibiciones a las servidoras y los servidores públicos. - Prohíbese a las servidoras y los servidores públicos lo siguiente:

a) Abandonar injustificadamente su trabajo;

b) Ejercer otro cargo o desempeñar actividades extrañas a sus funciones durante el tiempo fijado como horario de trabajo para el desempeño de sus labores, excepto quienes sean autorizados para realizar sus estudios o ejercer la docencia en las universidades e instituciones politécnicas del país, siempre y cuando esto no interrumpa el cumplimiento de la totalidad de la jornada de trabajo o en los casos establecidos en la presente Ley;

c) Retardar o negar en forma injustificada el oportuno despacho de los asuntos o la prestación del servicio a que está obligado de acuerdo con las funciones de su cargo;

d) Privilegiar en la prestación de servicios a familiares y personas recomendadas por superiores,

e) Salvo los casos de personas inmersas en grupos de atención prioritaria, debidamente justificadas;

f) Ordenar la asistencia a actos públicos de respaldo político de cualquier naturaleza o utilizar, con este y otros fines, bienes del Estado;

g) Abusar de la autoridad que le confiere el puesto para coartar la libertad de sufragio, asociación u otras garantías constitucionales;

h) Ejercer actividades electorales, en uso de sus funciones o aprovecharse de ellas para esos fines;

i) Paralizar a cualquier título los servicios públicos, en especial los de salud, educación, justicia y seguridad social; energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, procesamiento, transporte y distribución de hidrocarburos y sus derivados; transportación pública, saneamiento ambiental, bomberos, correos y telecomunicaciones;

j) Resolver asuntos, intervenir, emitir informes, gestionar, tramitar o suscribir convenios o contratos con el Estado, por sí o por interpuesta persona u obtener cualquier beneficio que implique privilegios para el servidor o servidora, su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

k) Solicitar, aceptar o recibir, de cualquier manera, dádivas, recompensas, regalos o contribuciones en especies, bienes o dinero, privilegios y ventajas debido a sus funciones, para sí, sus superiores o de sus subalternos; sin perjuicio de que estos actos constituyan delitos tales como: peculado, cohecho, concusión, extorsión o enriquecimiento ilícito;

l) Percibir remuneración o ingresos complementarios, ya sea con nombramiento o contrato, sin prestar servicios efectivos o desempeñar labor específica alguna, conforme a la normativa de la respectiva institución;

m) Negar las vacaciones injustificadamente a las servidoras y servidores públicos;  
y,

n) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga declarada de conformidad con las causales, requisitos, procedimiento y las condiciones previstas en la Constitución de la República y esta Ley.

o) Las demás establecidas por la Constitución de la República, las leyes y los reglamentos.

p) Tener bienes o capitales, de cualquier naturaleza, en paraísos fiscales (LOSEP, 2016).

#### **2.3.4 Código Orgánico De La Economía Social De Los Conocimientos, Creatividad E Innovación**

De Las Disposiciones Comunes A La Economía Social De Los Conocimientos, Creatividad E Innovación.

Art. 1.- Objeto. - El presente Código tiene por objeto normar el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología, Innovación y Saberes Ancestrales previsto en la Constitución de la República del Ecuador y su articulación principalmente con el Sistema Nacional de Educación, el Sistema de Educación Superior y el Sistema Nacional de Cultura, con la finalidad de establecer un marco legal en el que se estructure la economía social de los conocimientos, la creatividad y la innovación.

Art. 2.- Ámbito. - Se rigen por el presente Código todas las personas naturales, jurídicas y demás formas asociativas que desarrollen actividades relacionadas a la economía social de los conocimientos, la creatividad y la innovación.

Las actividades relacionadas a la economía social de los conocimientos, la creatividad y la innovación son aquellas enfocadas a la creación de valor a partir del uso intensivo de la generación, transmisión, gestión y aprovechamiento del bien de interés público conocimiento, que incluye los conocimientos tradicionales; promoviendo en todos los sectores sociales y productivos la colaboración y potenciación de las capacidades individuales y sociales, la democratización, distribución equitativa, y aprovechamiento eficiente de los recursos en armonía con la naturaleza, dirigido a la obtención del buen vivir.

Art. 5.- Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología, Innovación y Saberes Ancestrales. - Comprende el conjunto coordinado y correlacionado de normas, políticas, instrumentos, procesos, instituciones, entidades e individuos que participan en la economía social de los conocimientos, la creatividad y la innovación, para generar ciencia, tecnología, innovación, así como rescatar y potenciar los conocimientos tradicionales como elementos fundamentales para generar valor y riqueza para la sociedad.

La Función Ejecutiva coordinará entre los diferentes Sistemas que inciden en la economía social de los conocimientos, la creatividad y la innovación para la articulación en la emisión de la política pública por parte de la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Art. 9.- Plan Nacional de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad, Innovación y Saberes Ancestrales. - Es el conjunto de directrices de carácter público, cuyas acciones conducen a asegurar un modelo económico que genere valor, democratice el conocimiento y sea sostenible ambientalmente. Tendrá ámbito de alcance nacional con enfoque territorial e intercultural, estará orientado a la conformación de redes académicas, culturales, de investigación y de innovación social y a la transferencia y reproducción libre, social y solidaria del conocimiento. Para su diseño y evaluación deberá observar lo previsto en el Plan Nacional de Desarrollo y además deberá retroalimentarse de la información proporcionada por los actores del Sistema.

El Plan Nacional de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad, Innovación y Saberes Ancestrales será elaborado por el Comité Nacional de Planificación de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad, Innovación y Saberes

Ancestrales en coordinación con la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, mismo que será puesto en conocimiento para su aprobación por parte del Consejo Nacional de Planificación.

Art. 55.- Régimen disciplinario aplicable a las investigadoras e investigadores que hayan ingresado a la Carrera del Investigador Científico.- En caso de cometimiento de faltas, sin perjuicio del régimen establecido en el código de ética nacional y en los códigos de ética de las instituciones que se dedican a la investigación científica, las instituciones públicas aplicarán a sus investigadores científicos acreditados, las sanciones establecidas en la Ley Orgánica del Servicio Público, su Reglamento General, las demás previstas en este Código y el reglamento correspondiente

Art. 67.- Ética en la investigación científica. - Los principios necesarios para el cumplimiento de la ética en la investigación científica estarán desarrollados en un Código Ético Nacional, el cual deberá contemplar al menos los siguientes ámbitos:

1. El respeto por la dignidad de la vida y la biodiversidad;
2. Consentimiento informado de las personas partícipes en investigación;
3. Consentimiento previo, libre e informado de pueblos y nacionalidades;
4. Respeto y protección de los derechos de las personas partícipes en investigación;
5. Confidencialidad de los datos personales, así como aquellos exceptuados en el Código Ético Nacional, obtenidos en procesos de investigación; y,
6. Respeto a los animales con fines de experimentación (COESC+I , 2016).

Por tanto, el marco legal respalda la necesidad de implementar políticas y estrategias de gestión del conocimiento dentro del GAD Municipal de Buena Fe, orientadas a potenciar las competencias laborales de sus funcionarios y la eficiencia institucional.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

*“La Educación es el pasaporte hacia el futuro, el mañana pertenece a aquellos que se preparan para él en el día de hoy”*

***Malcolm X***

### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El presente proyecto de investigación se desarrolló bajo una metodología de carácter mixto con enfoque cuali-cuantitativo, combinando los enfoques para analizar la gestión del conocimiento y su incidencia en el desempeño laboral:

#### **Investigación descriptiva**

En la investigación descriptiva se utilizó para caracterizar la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en la institución, recopilando información a través de cuestionarios y entrevistas. Esto permitió identificar las percepciones de los colaboradores sobre las variables y ofrecer una visión detallada de las experiencias y percepciones de los empleados del GAD Municipal de Buena Fe. Según Ramos (2020), en una investigación cualitativa con enfoque descriptivo, el objetivo es entender y contar las experiencias y percepciones personales que un grupo de personas tiene sobre un fenómeno determinado. Para ello, se utilizan métodos como los estudios fenomenológicos o narrativos constructivistas, que permiten captar esas vivencias de manera profunda y cercana.

#### **3.1.1. Investigación de campo**

Según Haro et al., (2024), La investigación de campo se lleva a cabo directamente en el lugar donde ocurren los hechos o fenómenos que queremos comprender. Esto nos permite observar y analizar la realidad tal como se presenta, captando todos los detalles y matices que solo se pueden percibir en su entorno natural.

### **3.2 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1 Método inductivo**

Se empleó el método inductivo, esto con la finalidad de determinar las conclusiones generales del estudio, a partir de los hallazgos encontrados durante la

recopilación de datos de información, permitiendo esto observar la situación de actual de la problemática de estudio. El método inductivo comienza observando diferentes situaciones y, a partir de esas experiencias, se llega a conclusiones más generales. En este proceso, quien investiga primero recoge información importante y luego formula una idea basada en la evidencia encontrada (Kim, 2021). Este enfoque funciona de abajo hacia arriba, ya que implica un análisis activo de los datos para descubrir patrones y tendencias (Tursonova, 2023).

### **3.2.2 Método deductivo**

El método deductivo es una forma de aprender que invita a pensar de manera lógica y reflexiva. Es especialmente útil cuando se quiere enseñar a través de la exploración y el descubrimiento, ya que ayuda a los estudiantes a construir su propio conocimiento. Para ello, se parte de ideas generales que se van desglosando en partes más pequeñas y concretas, facilitando así una comprensión más profunda y clara. (Espinoza, 2023).

### **3.2.3 Método histórico – lógico**

Este método permitió recopilar información del periodo anterior, con la finalidad de verificar los problemas existentes y que sirven como base para mejorar el desempeño laboral en el cumplimiento de los objetivos de la investigación, apoyado en la data del informe consolidado de desempeño institucional por el área responsable. Para que el método funcione correctamente, es importante que la lógica se base en datos históricos, ya que esto permite descubrir las reglas fundamentales que influyen en el desarrollo del tema que se está estudiando. Además, el enfoque histórico no se limita solo a contar o explicar lo que ocurrió, sino que busca entender y dar sentido a esos hechos dentro del proceso de evolución del objeto de estudio (Torres, 2020).

### 3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

En relación con las particularidades que se evidencian en la unidad de talento humano del GAD Municipal de Buena Fe, ubicada en la Provincia de Los Ríos, se podrá constatar los mecanismos de control que se aplican en la unidad de talento humano para el cumplimiento de metas y objetivos propuestos.

Dentro del diagnóstico de la problemática evidenciada en la unidad de talento humano del GAD Municipal de Buena Fe, se procederá a la revisión de documentos calificados para realizar el levantamiento de la información basada en el control interno.

#### 3.3.1 Población y muestra

##### 3.3.1.1 Población

Para la investigación se consideró como población a el jefe de la unidad de talento humano, jefe administrativo y funcionarios del área administrativa del GAD Municipal de Buena Fe.

**Tabla 1**

*Población del estudio del área Administrativa del GAD Municipal de Buena Fe*

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
Director de Talento Humano	1
Jefe de Dirección Administrativa	1
Personal Administrativo	141
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>

### *3.3.1.2 Muestra*

El presente proyecto de investigación cuenta con una población finita de 141 personas conformadas por el personal administrativo, el jefe de talento humano, el jefe de dirección administrativa (143) colaboradores del GAD Municipal, por lo cual se aplicó a toda la muestra.

### **3.3.2 Técnicas de investigación**

En el estudio de la investigación se emplearon técnicas como entrevistas y encuestas para acercarse al fenómeno de estudio, con el propósito de recolectar datos e información que permitieran su análisis y la presentación de los resultados.

A partir de las técnicas de investigación que se aplicaron los instrumentos fueron los siguientes:

#### *3.3.2.1 Entrevista*

La entrevista es una herramienta valiosa para recopilar datos, ya que permitió obtener información detallada y adaptada a las circunstancias individuales de cada persona. Este enfoque personalizado, las entrevistas pueden ofrecer una comprensión más profunda y contextualizada de los temas en cuestión (Ibarra, et al., 2023).

Esta técnica permitió obtener información detallada y profunda sobre las percepciones y experiencias de las autoridades, jefe administrativo y al director de talento humano del GAD Municipal de Buena Fe, utilizando preguntas detalladas para obtener información relevante sobre la gestión del conocimiento y la eficiencia de los colaboradores.

#### *3.3.2.2 Encuesta*

El cuestionario se aplicó a los empleados del GAD Municipal de Buena Fe para conocer la percepción sobre la gestión del conocimiento y la efectividad, con el objetivo

de obtener opiniones sobre la gestión del conocimiento, en la eficiencia y eficacia, utilizando una escala de Likert, con el objetivo de obtener opiniones variadas sobre la gestión del conocimiento.

### **3.3.3 Instrumentos de investigación**

#### *3.3.3.1 Guía de entrevista*

Este instrumento permitió conocer de manera real de las prácticas de gestión del conocimiento en el área administrativa. Esta entrevista se aplicó, al director administrativo y al director de talento humano del Municipio del GAD municipal de El Empalme, utilizando preguntas abiertas para obtener información relevante sobre la gestión del conocimiento y la eficiencia de los colaboradores.

#### *3.3.3.2 Guía de encuesta*

La guía de la encuesta permitió obtener información de los empleados cuya finalidad fue recopilar la percepción y opiniones de los colaboradores del GAD Municipal de Buena Fe. Se realizó un “Cuestionario sobre gestión del conocimiento y Desempeño Laboral” el cual estuvo constituido por 9 dimensiones y 49 preguntas de las dos variables de estudio. El instrumento fue establecido mediante la escala de Likert con 5 alternativas de respuestas donde:

1= Totalmente en desacuerdo;

2= En desacuerdo;

3= Neutral;

4= De acuerdo y

5= Totalmente de acuerdo.

### 3.3.3.3 Confiabilidad de instrumento de la encuesta

Para poder interpretar los resultados que arroja el coeficiente de Alfa de Cronbach se tomaron en consideración los niveles de confiabilidad que puede alcanzar el instrumento de acuerdo con la siguiente tabla:

**Tabla 2**

*Nivel de confiabilidad de alfa de cronbach*

<b>Prueba</b>	<b>Nivel de Confiabilidad</b>	<b>Calificación</b>
Coeficiente de Alfa de Cronbach	Mayor a 0.9	Excelente
Coeficiente de Alfa de Cronbach	Mayor de 0.8 y menor de 0.9	Bueno
Coeficiente de Alfa de Cronbach	Mayor de 0.7 y menor de 0.8	Aceptable
Coeficiente de Alfa de Cronbach	Menor a 0.6	Inaceptable

Para determinar la validez de los instrumentos de encuesta se ejecutó el “alfa de Cronbach” en el programa estadístico SPSS Statistic para obtener la consistencia interna de las preguntas.

**Tabla 3**

*Resumen de procesamiento de ítems*

	<b>N</b>	<b>%</b>
	141	100,0
<b>Casos</b>		
Válido	141	100,0
Excluido	0	0,0
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>

Para verificar la fiabilidad y consistencia interna del test, se llevó a cabo un análisis de los resultados estadísticos obtenidos a partir de la escala de Likert, utilizando el software SPSS, con los siguientes resultados:

**Tabla 4**

*Estadísticos de fiabilidad*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,977	49

Se calcularon los valores para todos los ítems del cuestionario, cuyo valor de confiabilidad fue de 0,977, lo cual se considera excelente. Según los rangos para considerar aceptable la consistencia interna de los instrumentos mediante el coeficiente alfa, se establece comúnmente que la fiabilidad de la escala es adecuada cuando los valores se encuentran entre 0.70 y 0.90. Además, se aclara que cuanto más próximo a 1 sea el valor obtenido, mayor será la consistencia interna entre los ítems utilizados en la medición+ (Torres, 2021).

### **3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO**

La elaboración del marco teórico se llevó a cabo mediante la revisión de literatura especializada vinculada con las variables involucradas en el objeto de estudio. De igual manera, los hallazgos de la investigación fueron fundamentados a partir de artículos académicos, estudios de caso y documentos que presentan investigaciones relevantes al tema.

Asimismo, se realizó una exhaustiva revisión de la literatura académica, incluyendo artículos científicos, libros, informes y otras fuentes de información pertinentes. Se prestó especial atención a las publicaciones más recientes con el objetivo de obtener una visión actualizada del tema de estudio.

La información fue obtenida a través de internet, bibliotecas virtuales especializadas, bases de datos para la consulta de papers, artículos científicos, boletines,

libros y otros insumos necesarios relacionados con la Gestión del Conocimiento y su incidencia en el desempeño laboral.

### **3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Para la realización de la investigación, se emplearon cuestionarios que facilitaron la obtención de información sobre las prácticas de gestión del conocimiento en la institución. Adicionalmente, se recopiló información sobre la manera en que dichas prácticas impactaban en el desempeño laboral de los empleados, así como sobre el monitoreo del cumplimiento de las actividades de los colaboradores.

Los instrumentos utilizados en la investigación fueron los siguientes: un cuestionario de entrevista que permitió recopilar información directa relacionada con la gestión del conocimiento. La entrevista posibilitó la obtención de datos de primera mano, pertinentes a las funciones operativas y a la efectividad del personal administrativo. Del mismo modo, se recabó información sobre los procesos y actividades llevados a cabo en la Unidad de Talento Humano, con el propósito de verificar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Una vez recopilada toda la información relevante a través de la entrevista y las encuestas, tanto a directivos como a empleados del Municipio de Buena Fe, se procedió al análisis e interpretación de los resultados con el fin de responder a las preguntas planteadas en el problema de investigación.

### **3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

En el marco de la investigación y con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos, se llevaron a cabo diversas actividades para procesar y analizar la información recopilada. En primer lugar, se aplicaron encuestas y se realizaron entrevistas de manera manual a las personas seleccionadas como muestra. Los datos obtenidos

mediante estos instrumentos fueron registrados y organizados manualmente para su posterior análisis.

Una vez recolectada toda la información, los datos fueron cargados manualmente en Microsoft Excel, donde se realizó una primera organización y tabulación de las respuestas. Posteriormente, los datos procesados en Excel fueron ingresados de forma manual al software estadístico SPSS, herramienta que permitió realizar un análisis más profundo de las variables de estudio.

El análisis de los resultados se efectuó utilizando tablas de frecuencia y porcentajes, lo que facilitó una interpretación clara y comprensible de los datos obtenidos. Este proceso permitió presentar de manera ordenada y precisa la información cuantitativa, garantizando una base sólida para su análisis e interpretación, siempre en línea con los objetivos planteados en la investigación.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

*“Incluso la gente que afirma que no podemos hacer nada para cambiar nuestro destino, mira antes de cruzar la calle”.*

*Stephen Hawking*

#### 4.1 PRÁCTICAS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GAD MUNICIPAL DE BUENA FE

La gestión del conocimiento en las instituciones públicas, particularmente en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), representa un factor esencial para mejorar la eficiencia administrativa y la calidad de los servicios ciudadanos. En el caso específico del GAD Municipal de Buena Fe, el análisis de sus prácticas de gestión del conocimiento en el área administrativa permitió++ comprender cómo esta institución maneja, comparte y aprovecha su capital intelectual para optimizar sus procesos y toma de decisiones.

##### 4.1.1 Entrevista aplicada a la directora de talento humano y directora administrativa del Gad Municipal de Buena Fe

**Tabla 5**

*Resultados de la entrevista a la directora de talento humano y la directora administrativa*

ÍTEMS	RESPUESTAS 1 DTH	RESPUESTAS 2 D. ADM.	OBSERVACIONES
<b>Pregunta 1. ¿Qué políticas tiene implementadas el GAD para gestionar</b>	El GAD ha implementado políticas enfocadas en la documentación, preservación y transferencia del conocimiento, promoviendo la innovación y la mejora continua. Estas	En el GAD, hemos creado políticas que realmente se centran en cómo documentamos y compartimos nuestro conocimiento. Queremos asegurarnos de que todos tengan	Políticas de gestión

**el conocimiento institucional?** políticas incluyen la creación de repositorios institucionales, la capacitación continua y la promoción de buenas prácticas. acceso a la información necesaria para mejorar continuamente.

**Pregunta 2. ¿Cómo se documenta y preserva el conocimiento generado por los funcionarios?**

Se lleva a cabo a través de manuales de procesos, bases de datos de información estratégica, actas de reuniones clave y plataformas digitales donde los funcionarios registran experiencias y aprendizajes relevantes.

Documentamos el conocimiento a través de manuales de procesos y bases de datos donde nuestros funcionarios pueden registrar sus experiencias, lo que nos ayuda a preservar lo aprendido y asegurarnos de que no se pierda.

Documentación y preservación

**Pregunta 3. ¿Existe un plan estratégico para la gestión del conocimiento?**

Sí, existe un plan estratégico que contempla la identificación, almacenamiento, difusión y aplicación del conocimiento institucional. Se

Sí, tenemos un plan estratégico para que la información sea compartida de una manera más eficiente, donde el

Plan estratégico, articulación clara.

articula con los objetivos del GAD para personal este al tanto de cambios y garantizar la eficiencia operativa y la actualizaciones. continuidad del servicio.

<p><b>Pregunta 4. ¿Qué herramientas tecnológicas utilizan para compartir información entre departamentos?</b></p>	<p>Se utilizan plataformas como intranets, software de gestión documental, sistemas de planificación de recursos (ERP) y herramientas colaborativas como Microsoft Teams, Google Workspace y SharePoint.</p>	<p>Utilizamos las herramientas que se nos han facilitado como Microsoft Teams por medio de la cual se realizan reuniones para actualizar nuestro conocimiento, así mismo de una manera más informal se utiliza WhatsApp para compartir información concreta y rápida</p>	<p>Uso formal e informal de las herramientas tecnológicas</p>
<p><b>Pregunta 5. ¿Cómo se realiza la transferencia de conocimiento cuando</b></p>	<p>Se aplican procesos de inducción estructurados, documentación de experiencias clave y sesiones de mentoría con funcionarios salientes para</p>	<p>Bueno dentro de mi área solicito se le entregue documentos que se han elaborado del paso a paso de la actividad a realizar y se le da un a</p>	<p>Procesos estructurados</p>

<b>hay rotación de personal?</b>	asegurar la continuidad del conocimiento.	inducción para que el trabajo se lo realice de manera eficiente y en el tiempo requerido	
<b>Pregunta 6. ¿Qué procedimientos existen para capturar las mejores prácticas administrativas?</b>	Se realizan reuniones de retroalimentación, auditorías internas, informes de lecciones aprendidas y benchmarking con otras instituciones para identificar y replicar prácticas exitosas.	Se realiza dentro del área reuniones para discutir el trabajo realizado dentro del mes y se realizan discusiones de aprendizaje sobre que no se realizó manera efectiva y como mejorarlo	Captura de mejores prácticas, documentación compartida
<b>Pregunta 7. ¿Qué programas de capacitación implementan para fortalecer el</b>	Se implementan programas de formación continua, seminarios, certificaciones especializadas y alianzas con universidades y centros de capacitación para actualizar el conocimiento de los funcionarios.	Existen programas de capacitación continua que realiza el GAD para mantener al personal actualizado y adicional seminarios de crecimiento personal	Programas de capacitación continuos

**conocimiento**

**institucional?**

---

<p><b>Pregunta 8. ¿Cómo se evalúa y mide la efectividad de las capacitaciones?</b></p>	<p>Se aplican encuestas de satisfacción, pruebas de conocimiento antes y después de la capacitación, y evaluaciones de desempeño para medir el impacto en la productividad.</p>	<p>El Departamento de Planificación (Procesos) pide a cada dirección que envíe un informe periódico para evaluar cómo se están cumpliendo los objetivos establecidos. Esto nos ayuda a mantenernos en el camino correcto y a identificar áreas donde podamos mejorar.</p>	<p>Evaluación de capacitaciones, métricas específicas</p>
<p><b>Pregunta 9. ¿Cómo promueven la cultura de compartir conocimiento entre los funcionarios?</b></p>	<p>Se fomenta mediante programas de mentoría, comunidades de práctica, espacios de intercambio de ideas y reconocimiento a funcionarios que contribuyen activamente al aprendizaje organizacional.</p>	<p>Mediante espacios donde nuestros empleados de diferentes áreas puedan reunirse y compartir sus conocimientos, experiencias y las mejores prácticas que han aprendido en su trabajo</p>	<p>Espacios para intercambio de ideas y programas de mentorías.</p>

---

<p><b>Pregunta 10. ¿Qué incentivos existen para motivar la transferencia de conocimiento?</b></p>	<p>Se han establecido reconocimientos, programas de ascenso basados en méritos, bonificaciones y certificaciones internas para incentivar a los funcionarios a compartir su conocimiento.</p>	<p>Existen incentivos como certificaciones constantes de las capacitaciones que se realizan,</p>	<p>Certificaciones</p>
<p><b>Pregunta 11. ¿Cómo manejan la resistencia al cambio en la implementación de nuevas prácticas?</b></p>	<p>Se desarrollan estrategias de comunicación clara, acompañamiento en la implementación, capacitación continua y programas de sensibilización para reducir la resistencia al cambio.</p>	<p>Estamos trabajando en programas de formación que no solo fomentan una cultura de aprendizaje, sino que también promueven la colaboración entre todos. Queremos que nuestros empleados se sientan cómodos usando herramientas tecnológicas que faciliten el intercambio de información y las mejores prácticas.</p>	<p>Estrategias de comunicación y cultura de aprendizaje</p>

<b>Pregunta 12. ¿Cómo miden el impacto de las prácticas de gestión del conocimiento?</b>	Se realiza mediante indicadores clave de desempeño (KPIs), encuestas de percepción y análisis del rendimiento organizacional tras la implementación de nuevas prácticas.	Se mide a través de evaluaciones periódicas por parte de contraloría, donde podemos notar el nivel de efectividad de las iniciativas de gestión del conocimiento.	Indicadores de desempeño.
<b>Pregunta 13 ¿Qué indicadores utilizan para evaluar la efectividad de estas prácticas?</b>	Algunos indicadores utilizados incluyen el índice de capacitación por funcionario, la tasa de implementación de buenas prácticas, la mejora en tiempos de respuesta y la retención del conocimiento tras la rotación de personal.	El indicador que más se utiliza dentro del área el tiempo de mejora de respuesta del personal que fue capacitado y el nivel de aprendizaje obtenido luego de la capacitación	Índice de capacitación, tiempo de respuesta
<b>Pregunta 14 ¿Qué áreas de mejora han identificado en la</b>	Se ha identificado la necesidad de fortalecer la digitalización de documentos, mejorar la integración	La necesidad de mejorar los canales de comunicación y el trabajo conjunto entre departamentos, una	Planes específicos, mejora de canales de comunicación

---

**gestión del** interdepartamental en la gestión del mayor accesibilidad a los medios  
**conocimiento?** conocimiento y fomentar una mayor digitales donde se encuentra la  
participación de los funcionarios en información.  
programas de capacitación.

---

## **Análisis e Interpretación**

El análisis de la Tabla 3, sobre la gestión del conocimiento en el GAD Municipal de Buena Fe muestra avances importantes, aunque todavía hay retos por superar. Se han implementado políticas para organizar, conservar y compartir el conocimiento, apoyándose en herramientas tecnológicas como Microsoft Teams, SharePoint y sistemas ERP. Sin embargo, el uso frecuente de canales informales como WhatsApp podría dificultar la trazabilidad y seguridad de la información.

Para documentar el conocimiento, se utilizan manuales de procesos y bases de datos, pero su efectividad depende del compromiso del personal. La existencia de un plan estratégico demuestra una visión clara, aunque aún no se han medido sus resultados de manera concreta.

Por otro lado, los procesos de inducción y mentoría buscan evitar la pérdida de información cuando hay rotación de personal, pero necesitan ser más estructurados para garantizar su efectividad. También se han implementado auditorías y benchmarking para identificar y aplicar mejores prácticas, aunque su impacto varía según el área.

Las capacitaciones se realizan constantemente, pero es necesario evaluar su efectividad con indicadores más precisos. Además, se han creado incentivos para promover la transferencia de conocimiento, pero su éxito depende del nivel de participación de los funcionarios. En general, aunque la gestión del conocimiento en el GAD ha avanzado, aún hay oportunidades para fortalecer la digitalización, la comunicación entre departamentos y la mejora continua.

La información de la Tabla 3 muestra que el GAD Municipal de Buena Fe reconoce la importancia de la gestión del conocimiento, pero aún enfrenta dificultades en su aplicación. La creación de repositorios documentales y la oferta de capacitaciones

reflejan una intención clara de fortalecer la institución. Sin embargo, el uso de herramientas informales para compartir información indica que la comunicación interna aún necesita mayor estructuración.

Registrar el conocimiento en manuales y bases de datos es un paso importante para preservar la información, pero si no existe una cultura organizacional que promueva su uso, estos recursos pueden quedar subutilizados. Además, la rotación de personal sigue representando un desafío, lo que resalta la necesidad de mejorar los procesos de inducción para garantizar la continuidad del conocimiento dentro de la institución.

Las capacitaciones y los incentivos para compartir información son estrategias valiosas, pero es fundamental contar con indicadores claros que permitan medir su impacto real. Asimismo, la falta de integración entre departamentos puede estar limitando la colaboración y afectando la eficiencia del trabajo en equipo.

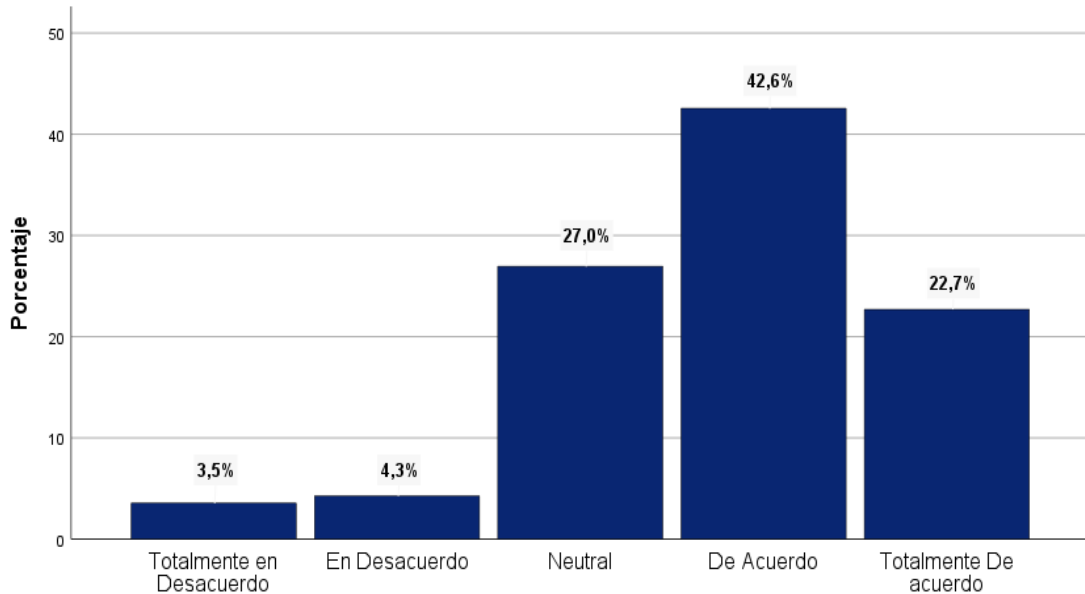
En conclusión, aunque el GAD ha avanzado en la gestión del conocimiento, aún es necesario fortalecer la digitalización, optimizar la comunicación interna y evaluar el impacto de sus políticas para fomentar una cultura de aprendizaje continuo y mejorar la toma de decisiones.

#### **4.1.2 Encuesta dirigida al personal administrativo del GAD Municipal del cantón Buena Fe**

El presente apartado se comparten los resultados de las prácticas de gestión del conocimiento en el área administrativa del GAD Municipal del cantón Buena Fe.

**Figura 1**

*Capacitación continua del personal*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si se promueve la capacitación continua.

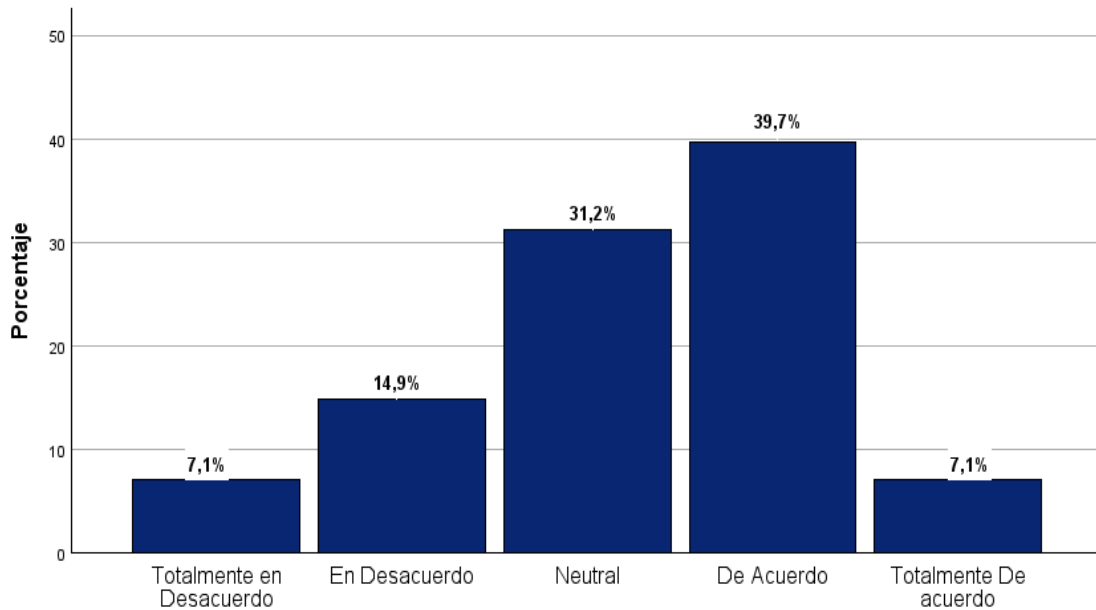
**Análisis e Interpretación**

La figura 1, evidencia los resultados sobre si la institución promueva la capacitación continua del personal, expresado en porcentajes según las categorías de respuestas, donde el 42,6% está de acuerdo en que la institución fomenta la capacitación continua, un 27% se muestra indiferente o no tiene una opinión clara sobre el tema, un porcentaje importante del 22,7% respalda completamente que la institución promueve la capacitación, un 4,3% está en desacuerdo y un 3,5% totalmente desacuerdo un pequeño grupo opina de manera negativamente sobre el esfuerzo de la institución en promover capacitaciones.

En términos generales, la mayoría de las personas encuestadas percibe de manera positiva los esfuerzos de la institución para impulsar la capacitación continua. Sin embargo, aún hay un grupo notable que se muestra indiferente o en desacuerdo con esta iniciativa.

**Figura 2**

*Programas formales de inducción*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre la existencia de programas formales de inducción para nuevos funcionarios.

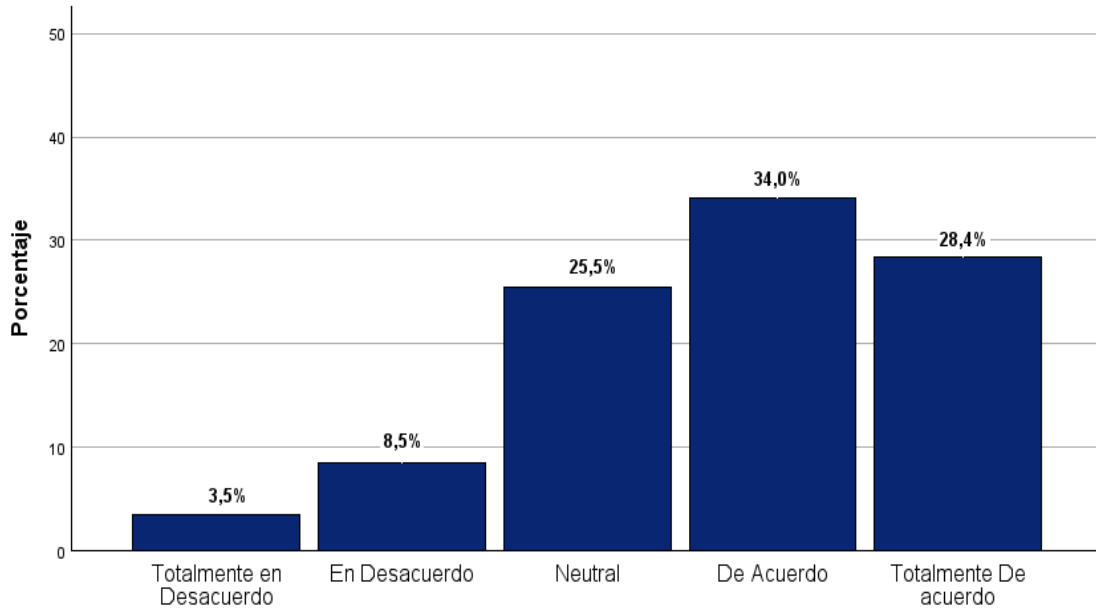
**Análisis e Interpretación**

La figura 2, muestran resultados donde reflejan que un 39,7% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo con la existencia de programas formales de inducción, mientras que un 7,1% se encuentra totalmente de acuerdo, a su vez un 31,2% se posiciona de manera neutral, indicando una posible incertidumbre o desconocimiento sobre estos programas, finalmente, el 22% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, mostrando una percepción negativa o ausencia de dichos programas para este segmento.

Aunque la mayoría de los encuestados reconoce la existencia de programas formales de inducción, el porcentaje considerable de respuestas neutras (31,2%) y negativas (22%) advierte áreas de mejora importantes. Esto podría deberse a una falta de acceso, conocimiento insuficiente, o una implementación limitada que no alcanza a todos los funcionarios administrativo.

**Figura 3**

*Documentación sistemática del conocimiento adquirido*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si se documenta sistemáticamente el conocimiento adquirido en proyectos y actividades.

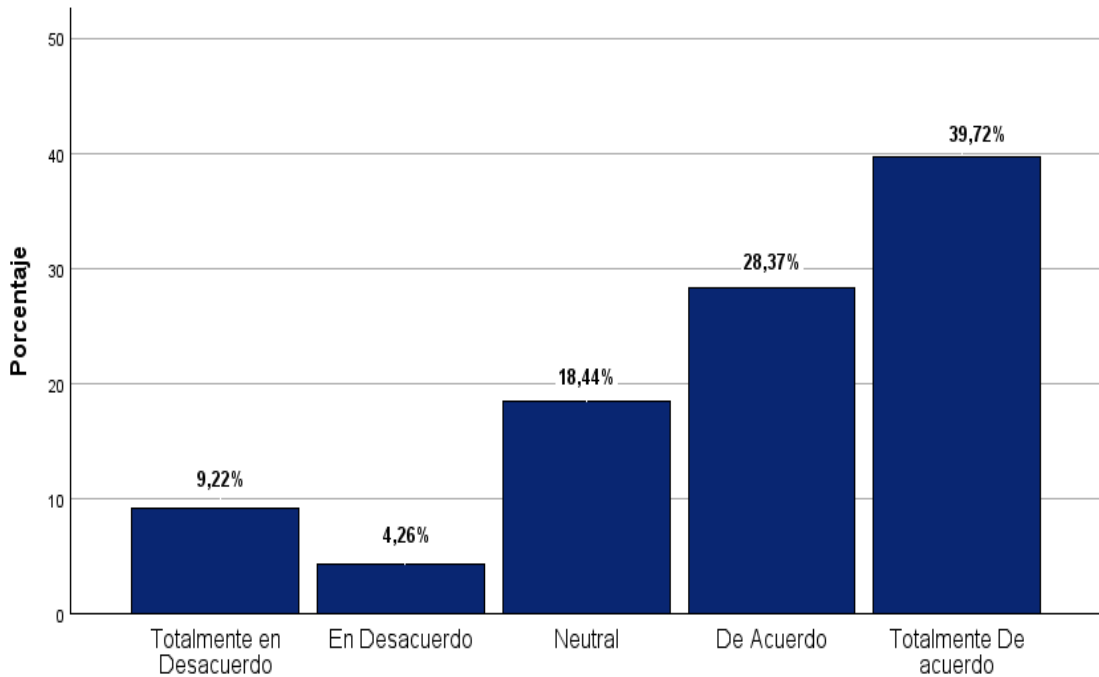
### **Análisis e Interpretación**

La figura 3, muestra la percepción de los funcionarios administrativos sobre la documentación sistemática del conocimiento adquirido en proyectos y actividades en el GAD Municipal de Buena Fe, donde un 34,0% de los encuestados está de acuerdo con que se documenta sistemáticamente el conocimiento, y un 28,4% está totalmente de acuerdo, un 25,5% se posiciona de forma neutral y un 8,5% está en desacuerdo, mientras que un 3,5% está totalmente en desacuerdo.

Queda claro que una buena parte de los funcionarios percibe que el conocimiento adquirido en proyectos y actividades sí se documenta de manera sistemática. Sin embargo, no todos comparten esta perspectiva: una tercera parte de los encuestados no tiene una opinión clara al respecto o considera que este proceso podría ser mejorado. Este resultado se debe a la falta de claridad sobre cómo se realiza la documentación o la ausencia de mecanismos visibles y accesibles para todo el personal.

**Figura 4**

*Formación del personal*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos si la institución mantiene convenios con entidades educativas para la formación del personal.

**Análisis e Interpretación**

La figura 4, presenta un análisis detallado sobre la percepción de los encuestados respecto a la existencia de convenios entre la institución y entidades educativas para la formación del personal. En relación a esto, se observa que un 39,72% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la afirmación de que existen tales convenios, lo que indica un nivel significativo de reconocimiento y aceptación de esta colaboración. Por otro lado, el 28,37% se muestra de acuerdo, lo que suma un total del 68,09% de encuestados que tienen una visión positiva sobre la situación.

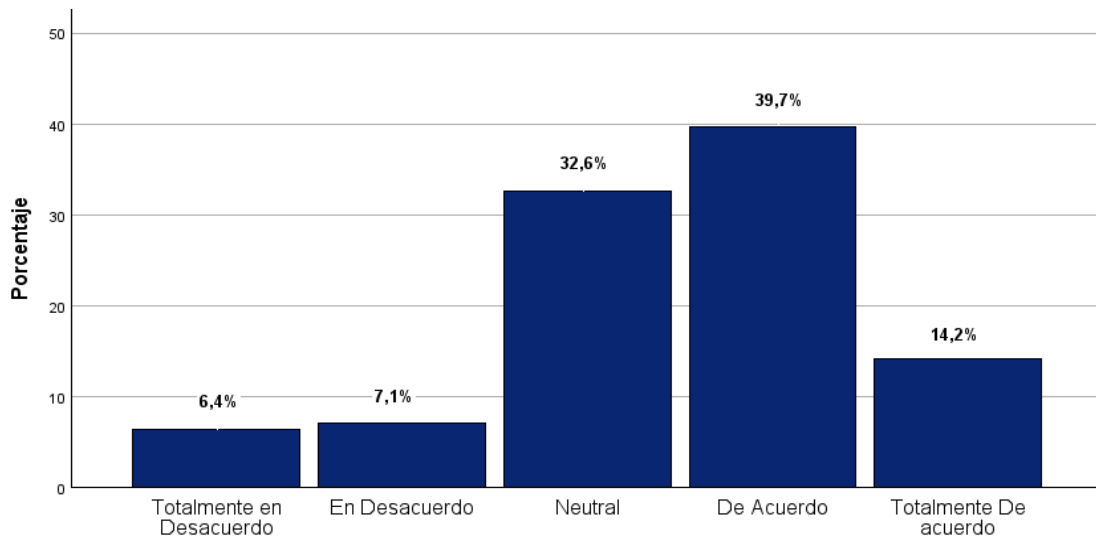
Sin embargo, un 18,44% de los participantes adoptó una postura neutral, lo que advierte que podrían no tener información suficiente o clara sobre los convenios en cuestión. Esta neutralidad puede ser interpretada como una falta de conocimiento acerca

de los programas de formación disponibles a través de estos acuerdos, esto impulsa a buscar formas de comunicación institucional mucho mejores.

Finalmente, el 13,48% de los encuestados, que representa la suma de quienes están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, muestra que no consideran que existan convenios educativos. Este porcentaje, aunque menor en comparación con los que tienen una opinión positiva, es significativo y resalta la necesidad de abordar la percepción y la comunicación sobre los convenios.

**Figura 5**

*Actualización profesional*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos si la institución se realizan regularmente talleres de actualización profesional.

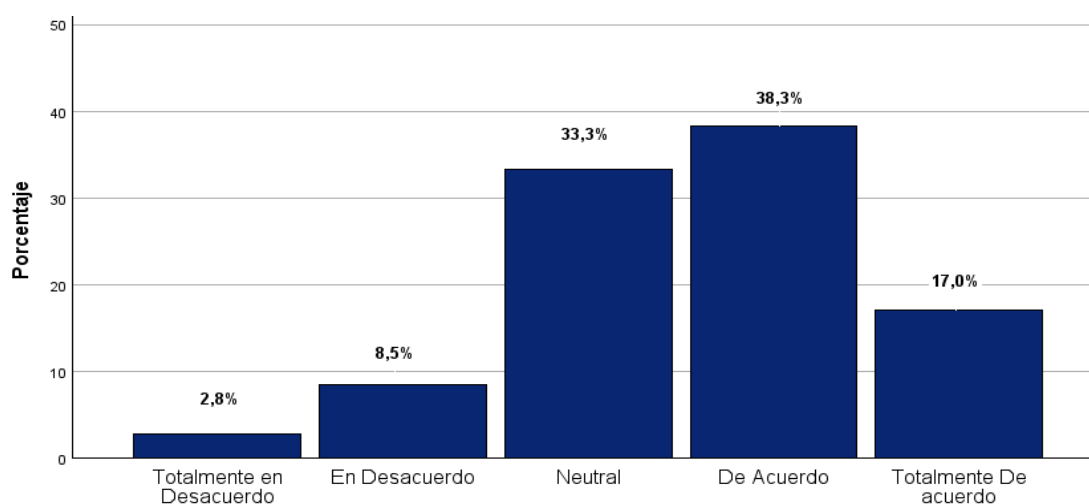
**Análisis e Interpretación**

La figura 5, muestra la percepción de los encuestados sobre la regularidad con la que se realizan talleres de actualización profesional, donde un 39,7% de los encuestados está de acuerdo en que estos talleres se llevan a cabo regularmente, y un 14,2% lo respalda totalmente, encontramos una postura neutral del 32,6% que no tiene una opinión clara, mientras que un 7,1% de los encuestados está en desacuerdo, y un 6,4% está totalmente en desacuerdo.

La mayoría de las personas encuestadas considera que los talleres de actualización profesional se realizan con regularidad, lo que refleja un esfuerzo notable por parte de la institución. Sin embargo, un grupo importante se mantiene indiferente o tiene una percepción menos favorable, lo que podría indicar que algunos no están completamente informados sobre estas actividades o que los talleres no están alcanzando a todo el personal de manera efectiva.

**Figura 6**

*Gestión documental eficiente*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos de si existe un sistema de gestión documental eficiente.

### **Análisis e Interpretación**

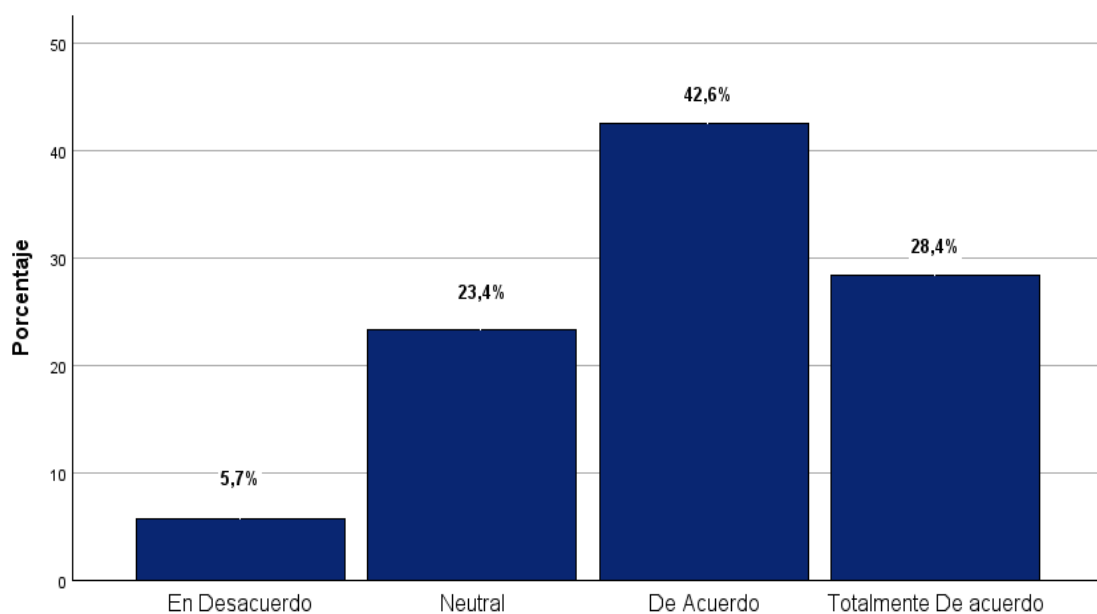
La figura 6, evalúa la percepción sobre la existencia de un sistema eficiente de gestión documental donde se observa que un 38,3% de los encuestados está de acuerdo en que el sistema es eficiente, un 17,0% se muestra totalmente de acuerdo, también podemos observar un 33,3% con una postura neutral, lo que podría indicar falta de claridad o conocimiento sobre el tema. Por otro lado, el 8,5% está en desacuerdo, y un 2,8% está totalmente en desacuerdo con esta afirmación.

Una parte importante del personal considera que el sistema de gestión documental del GAD Municipal de Buena Fe es eficiente, lo que refleja avances significativos en la

organización de los documentos. Sin embargo, una proporción notable de personas no tiene una opinión definida al respecto, lo que podría estar relacionado con la falta de información o de experiencia directa con este sistema. Por ello, sería útil mejorar la comunicación sobre sus beneficios y garantizar que todos los funcionarios lo utilicen y lo comprendan plenamente.

**Figura 7**

*Procedimientos institucionales*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si los procedimientos institucionales están claramente documentados.

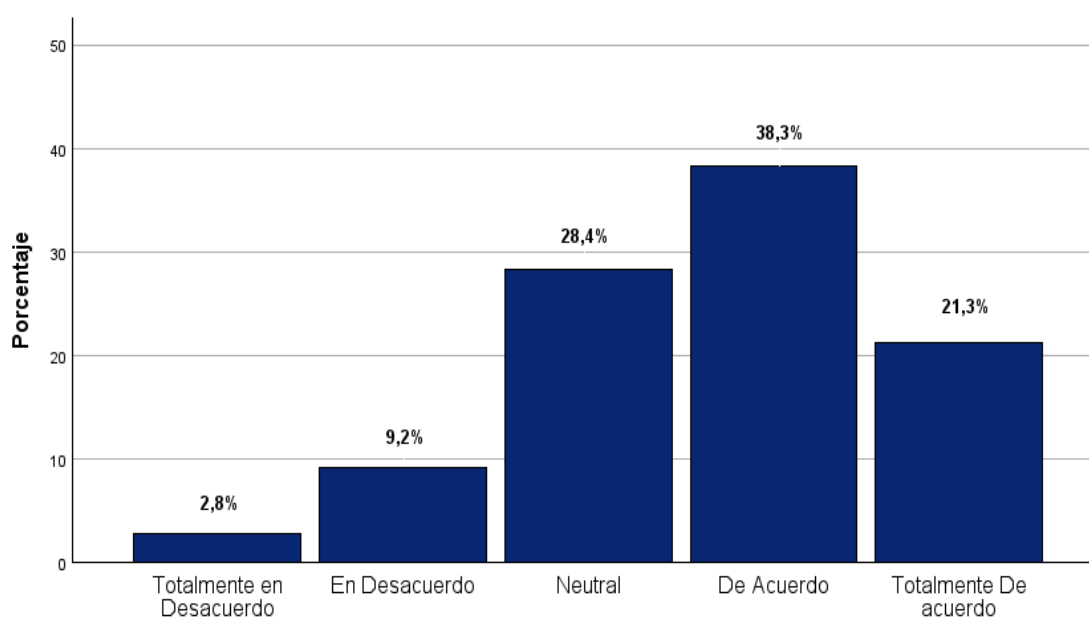
### **Análisis e Interpretación**

La figura 7, nos dice mucho sobre la percepción que tienen las personas respecto a la claridad de los procedimientos en las instituciones. Parece que casi la mitad de los encuestados, un 42,6%, considera que están de acuerdo en que los procedimientos están bien documentados, incluso un 28,4% está totalmente de acuerdo. Por otro lado, una cantidad notable, el 23,4% se mantiene neutral, lo que puede indicar incertidumbre o falta de una opinión clara y solo un pequeño porcentaje, el 5,7% está en desacuerdo.

Esta información es valiosa porque nos ayuda a entender si las instituciones están haciendo un buen trabajo comunicando sus procedimientos o si hay áreas que necesitan mejora. La mayoría de las personas parece ver con buenos ojos la documentación actual, pero siempre hay espacio para crecer y asegurarse de que todos tengan la información necesaria de manera clara y accesible.

### Figura 8

#### *Repositorio actualizado de manuales y guías*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si se mantiene un repositorio actualizado de manuales y guías.

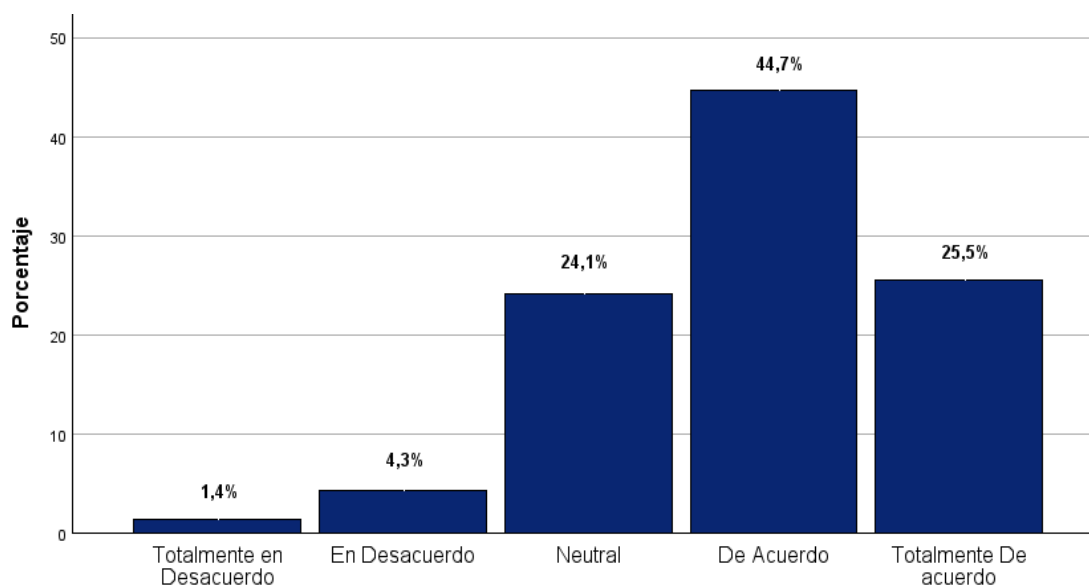
### **Análisis e Interpretación**

La figura 8, nos cuenta cómo las personas ven la actualización de los manuales y guías en su institución. Casi el 60% de las personas está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que los manuales y guías están al día, lo cual es una buena señal. Sin embargo, un 28,4% de las personas no tiene una opinión clara al respecto, lo que puede indicar que la actualización no siempre es evidente o que falta comunicación, además un 12% está en desacuerdo, lo que evidencia que hay algunas áreas específicas que podrían necesitar atención para mejorar la percepción general.

En resumen, aunque la mayoría está contenta con cómo se están manejando los manuales y guías, siempre hay espacio para mejorar y asegurarse de que todos estén bien informados.

### Figura 9

#### *Información institucional organizada de manera accesible*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si la información institucional está organizada de manera accesible.

#### **Análisis e Interpretación**

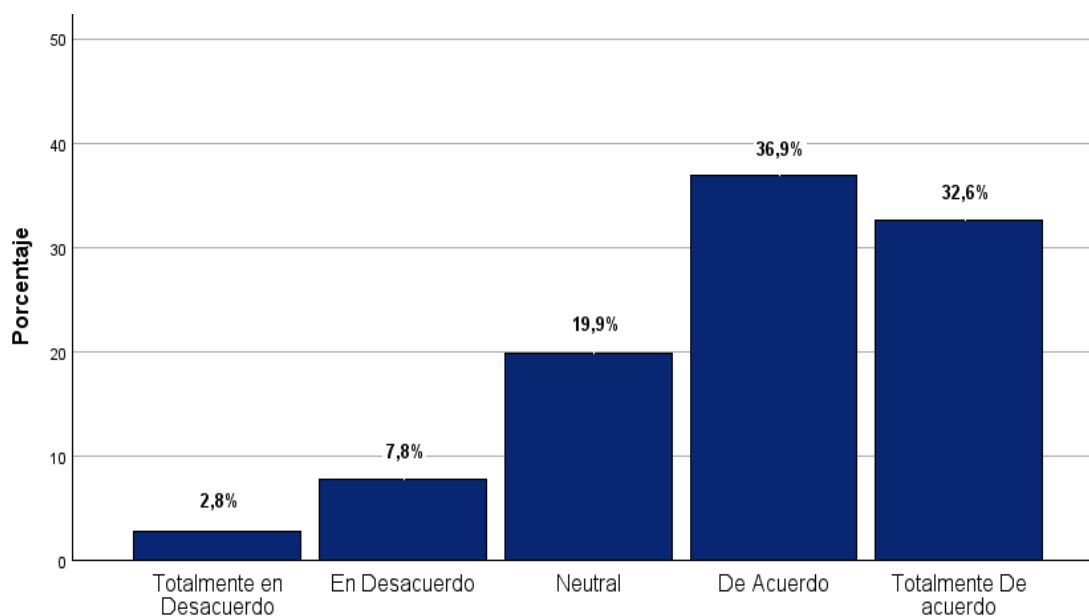
En la figura 9, podemos observar que un 44,7% está de acuerdo con que la información institucional está organizada de manera accesible, mientras que un 25,5% lo confirma. lo cual es una señal muy positiva.

Sin embargo, un 24,1% de las personas no tiene una opinión clara al respecto, lo que puede indicar que la organización de la información no siempre es evidente o que falta comunicación, adicional un pequeño porcentaje, un 5,7%, está en desacuerdo o totalmente desacuerdo, por lo tanto, se observa q hay algunas áreas específicas que podrían necesitar atención para mejorar la percepción general.

Finalmente, si bien más del 50% está complacido con cómo se está organizando la información, hay grupo al cual debe prestársele la atención necesaria para mejorar y permitir que todos tengan acceso a la información de manera clara y efectiva.

**Figura 10**

*Herramientas tecnológicas para almacenar el conocimiento*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si se utilizan herramientas tecnológicas para almacenar el conocimiento.

### **Análisis e Interpretación**

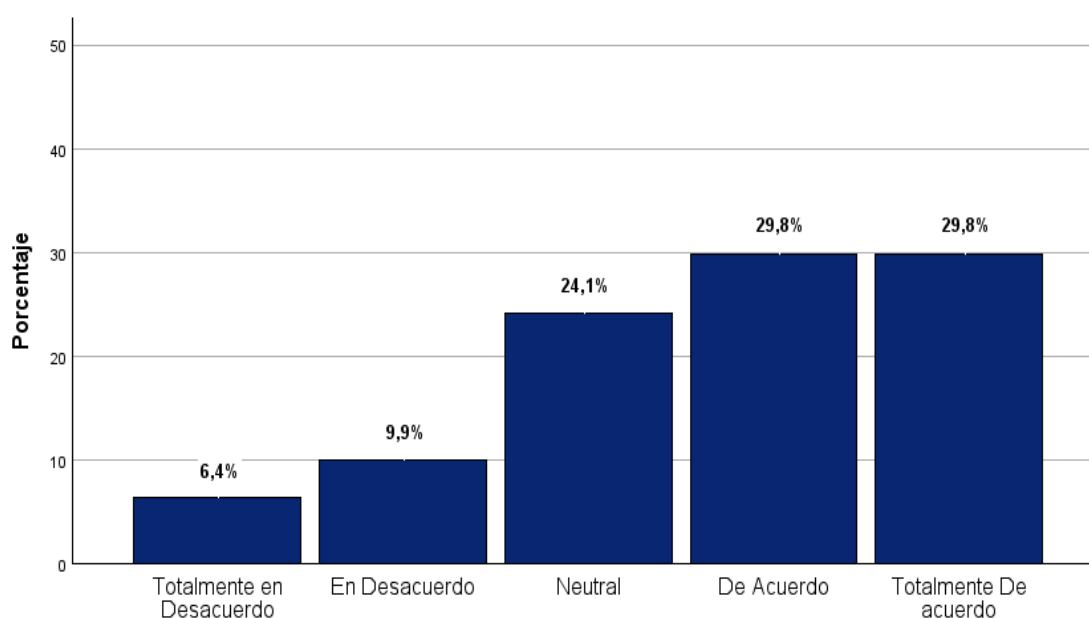
La figura 10, revela una percepción en general positiva sobre el uso de herramientas tecnológicas para el almacenamiento de conocimiento en la organización. Un 36,9% de los encuestados está de acuerdo con la eficacia de estas herramientas, mientras que un 32,6% reafirma esta opinión, lo que indica un consenso sobre su utilidad. Sin embargo, el 19,9% de los participantes adoptó una postura neutral, lo que sugiere que carecen de una comprensión clara del tema, lo que puede ser un indicador de la falta de capacitación o información al respecto.

Por otro lado, el 10,6% de los encuestados identificó problemas específicos en el uso de estas herramientas, lo que señala áreas de mejora. Estos problemas podrían abarcar

desde la falta de entrenamiento adecuado hasta dificultades técnicas, lo que impacta la percepción general. Es primordial que la institución aborde estas preocupaciones y trabaje en la capacitación del personal, garantizando que todos tengan acceso a la información de manera clara y precisa. Esto no solo fortalecería la confianza en el uso de tecnologías, sino que también optimizaría el almacenamiento y la gestión del conocimiento, beneficiando así a toda la organización.

**Figura 11**

*Reuniones para compartir experiencias y mejores prácticas*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si se realizan reuniones periódicas para compartir experiencias y mejores prácticas.

### **Análisis e Interpretación**

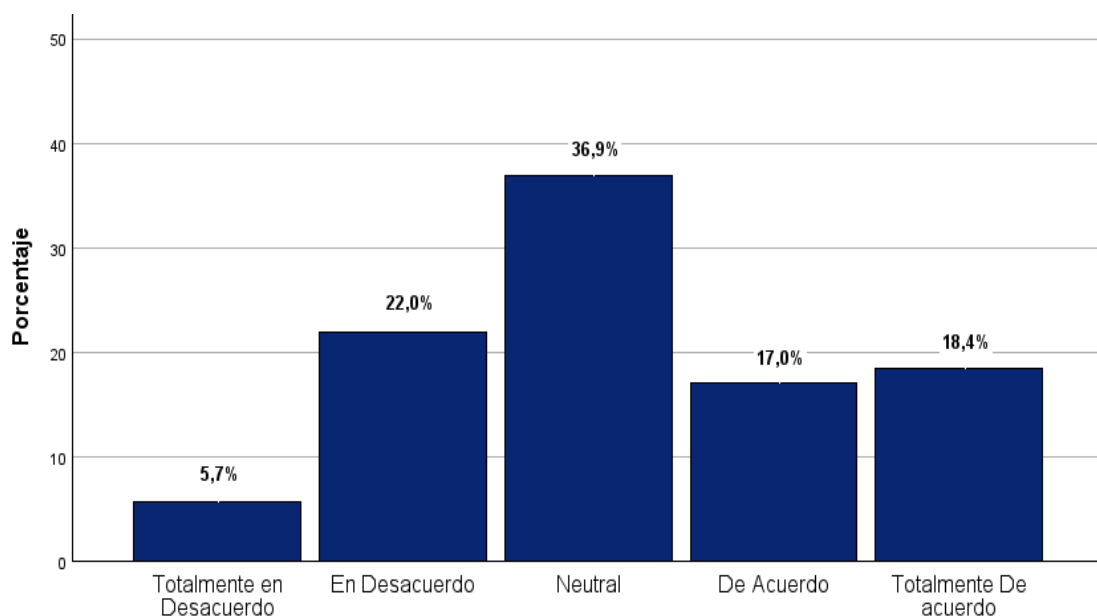
La figura 11, revela cómo las personas perciben las reuniones para compartir experiencias y mejores prácticas. Un poco más de la mitad, casi el 60%, está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que estas reuniones se llevan a cabo, lo que es una buena señal de interacción y colaboración, de esta misma forma podemos observar el 24,1% no comparten la misma percepción lo que indicaría que las reuniones son insuficientes, a su

vez un 16,3% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo lo que implica que sienten no se realizan las suficientes reuniones o que en su área de trabajo no se las organiza.

Los datos apuntan una percepción positiva sobre la realización de reuniones periódicas para compartir experiencias y mejores prácticas, con la mayoría de los encuestados estando de acuerdo o totalmente de acuerdo, más sin embargo hay que mejorar.

**Figura 12**

*Mentoring o tutoría para funcionarios nuevos*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si Existe un sistema de mentoring o tutoría para funcionarios nuevos.

### **Análisis e Interpretación**

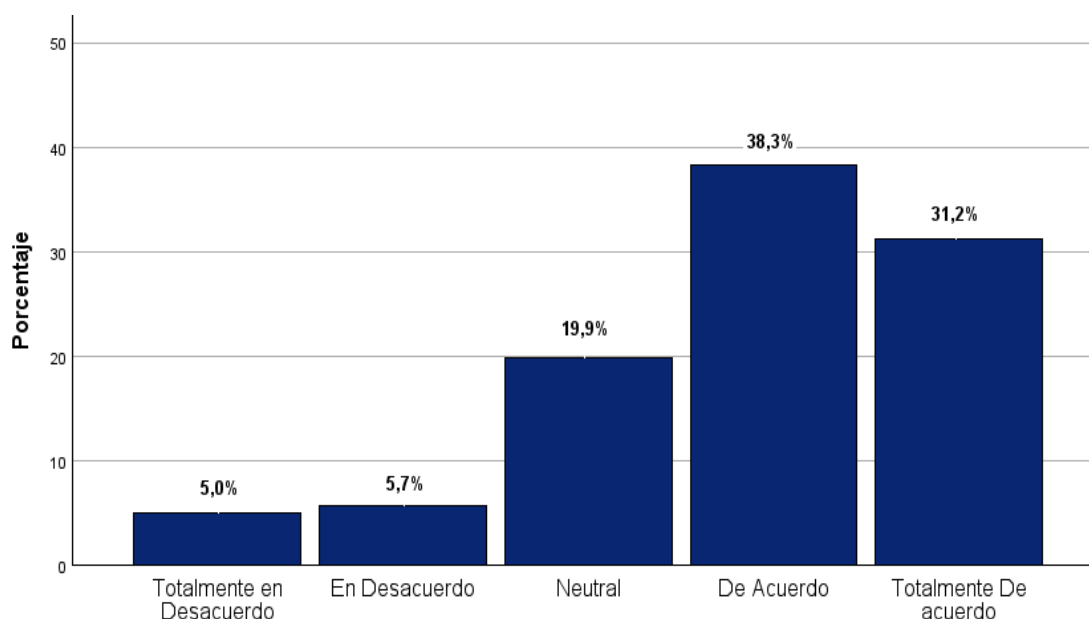
En la figura 12, podemos observar como la categoría neutral abarca el 36.9%, lo que significa que muchos encuestados no tienen una opinión clara sobre este tema y pueden necesitar más información. Por otro lado, el 22,0% se encuentra en desacuerdo, lo que indica que una minoría considerable no está satisfecha con la idea de que haya un sistema de tutoría en funcionamiento. En cuanto, el 18,4% se muestra totalmente de acuerdo, lo que revela que hay un grupo significativo de participantes que tiene una fuerte

convicción sobre la existencia de este sistema, finalmente a aquellos que están "De Acuerdo", representan el 17,0%, lo que muestra que algunos sí creen en la existencia de un sistema de mentoría o tutoría para los nuevos funcionarios.

Los datos revelan que las opiniones sobre el sistema de mentoría o tutoría para los nuevos funcionarios son bastante diversas. Muchos encuestados se encuentran en una posición neutral, lo que podría sugerir que no tienen suficiente información o que hay cierta confusión en cómo se ha comunicado este sistema. Esto resalta la importancia de asegurarnos de que todos tengan claridad sobre los recursos disponibles para apoyarlos en su nueva etapa.

**Figura 13**

*Trabajo en equipo para compartir conocimiento*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si Se promueve el trabajo en equipo para compartir conocimientos.

### **Análisis e Interpretación**

La figura 13 muestra que el 69,5% de los encuestados apoya el trabajo colaborativo, reflejando una cultura de equipo bien establecida y valorada en la

organización. Este respaldo fortalece el intercambio de conocimientos y mejora la eficiencia en la gestión de tareas, beneficiando el desempeño general.

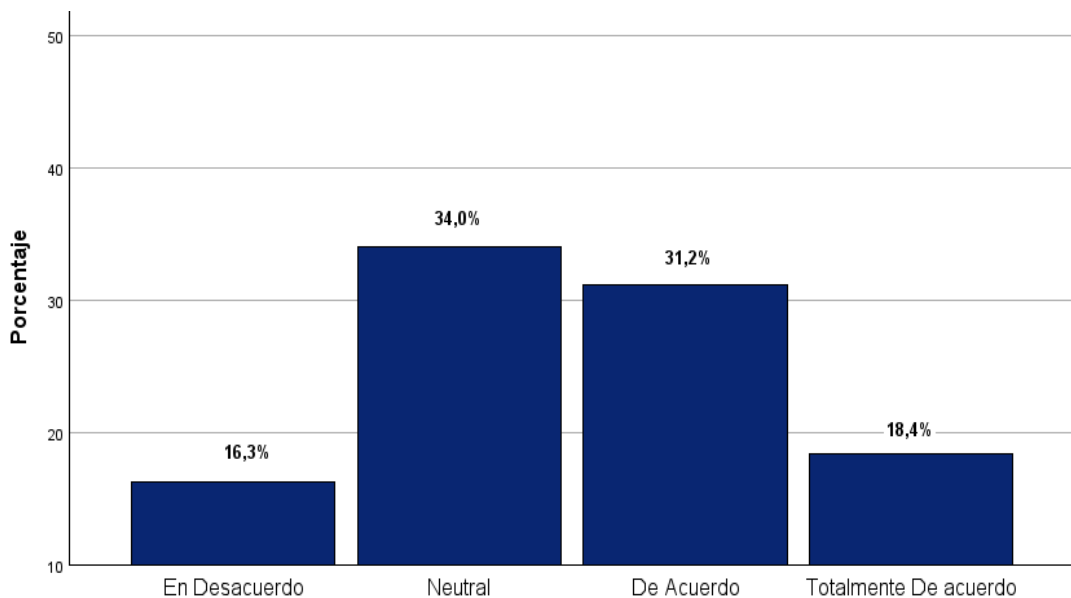
Sin embargo, un 19,9% mantiene una postura neutral, lo que podría indicar incertidumbre o falta de experiencias concretas en colaboración. Esto sugiere la necesidad de identificar los factores que influyen en esta percepción y promover una mayor participación activa en las dinámicas de trabajo conjunto.

Por otro lado, un 10,7% expresó desacuerdo con el trabajo colaborativo, señalando posibles barreras como falta de comunicación, recursos limitados o diferencias en estilos laborales. Este grupo minoritario evidencia desafíos que afectan la efectividad del trabajo en equipo y requieren atención.

Para fortalecer la cultura colaborativa, es clave promover la integración, mejorar la comunicación y capacitar en trabajo en equipo. Estas acciones aumentarán la cohesión organizacional y el desempeño colectivo.

**Figura 14**

*Procesos de transferencia de conocimiento*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si la rotación de personal incluye procesos de transferencia de conocimiento

## Análisis e Interpretación

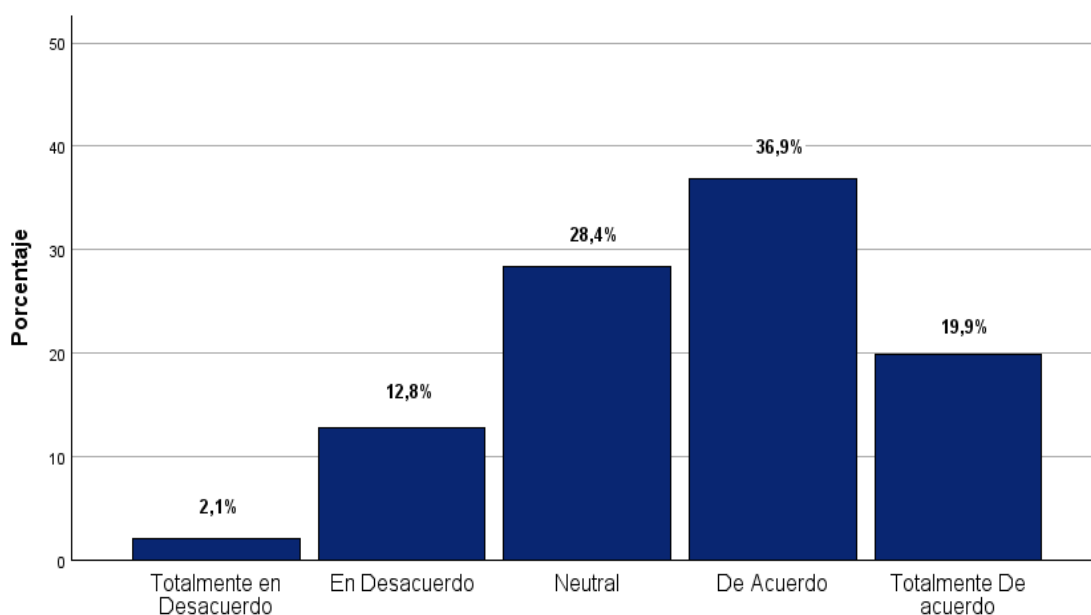
La figura 14 muestra que el 49,6% del personal valora positivamente la transferencia de conocimiento durante la rotación laboral, con un 31,2% de acuerdo y un 18,4% totalmente de acuerdo. Esto indica que casi la mitad considera efectivos los mecanismos actuales.

Sin embargo, un 34,0% mantiene una postura neutral, posiblemente debido a la baja frecuencia de rotación o a la falta de visibilidad y estructura en los procesos. Esta neutralidad sugiere que muchos empleados no tienen experiencias claras con la transferencia de conocimiento.

Además, un 16,3% expresa desacuerdo, señalando deficiencias en la implementación en algunas áreas. Por ello, es necesario evaluar y fortalecer estos procesos mediante estrategias claras y sistemáticas para mejorar la gestión del conocimiento en las transiciones de personal.

### Figura 15

#### *Documentación proyectos*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si se documentan las lecciones aprendidas de los proyectos.

### **Análisis e Interpretación**

La figura 15, indica que el 36,9% de los encuestados está totalmente de acuerdo con las lecciones documentadas, lo que indica una fuerte aprobación, un 28,4% está de acuerdo, lo que refuerza la tendencia positiva. Sin embargo, un 19,9% se mantiene neutral, lo que demuestra que una parte significativa de los participantes no tiene una opinión definida. Por otro lado, un 12,8% está en desacuerdo y un 2,0% está totalmente en desacuerdo, lo que indica que hay una minoría que no está satisfecha con las lecciones aprendidas.

En resumen, la mayoría de los encuestados (65,3% combinando "Totalmente de acuerdo" y "De acuerdo") valora positivamente las lecciones aprendidas, aunque existe un segmento que no está completamente convencido o que tiene reservas. Esto indica que, si bien los proyectos han sido en gran medida exitosos en documentar y transmitir lecciones, aún hay un margen para mejorar la claridad y la aplicabilidad de estas enseñanzas para lograr un consenso más amplio.

#### **4.1.3 Discusión de las prácticas de gestión del conocimiento en el área administrativa del GAD Municipal de Buena Fe**

La identificación de prácticas de gestión del conocimiento revela que el GAD Municipal de Buena Fe ha adoptado estrategias importantes como la documentación de procesos, la utilización de repositorios digitales, y la implementación de herramientas colaborativas como Microsoft Teams y SharePoint. No obstante, persisten brechas significativas, como el uso informal de aplicaciones como WhatsApp para la transmisión de información, lo que compromete la seguridad y la trazabilidad del conocimiento institucional.

Desde la perspectiva de Escorcía, (2020), una gestión eficiente del conocimiento implica la conversión del conocimiento tácito en explícito a través de procesos formales. A la luz de este modelo SECI, el GAD evidencia avances iniciales en la externalización del conocimiento, pero carece aún de una sistematización robusta que garantice la consolidación de saberes organizacionales.

La importancia de capturar y estructurar el conocimiento, resaltada por Rodríguez et al., (2023), se refleja parcialmente en las prácticas observadas. Sin embargo, la falta de una cultura organizacional de aprendizaje permanente limita el alcance de estas iniciativas, evidenciando que el simple almacenamiento documental no es suficiente sin su apropiación activa por parte de los funcionarios.

#### **4.2 INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DEL GAD MUNICIPAL DE BUENA FE**

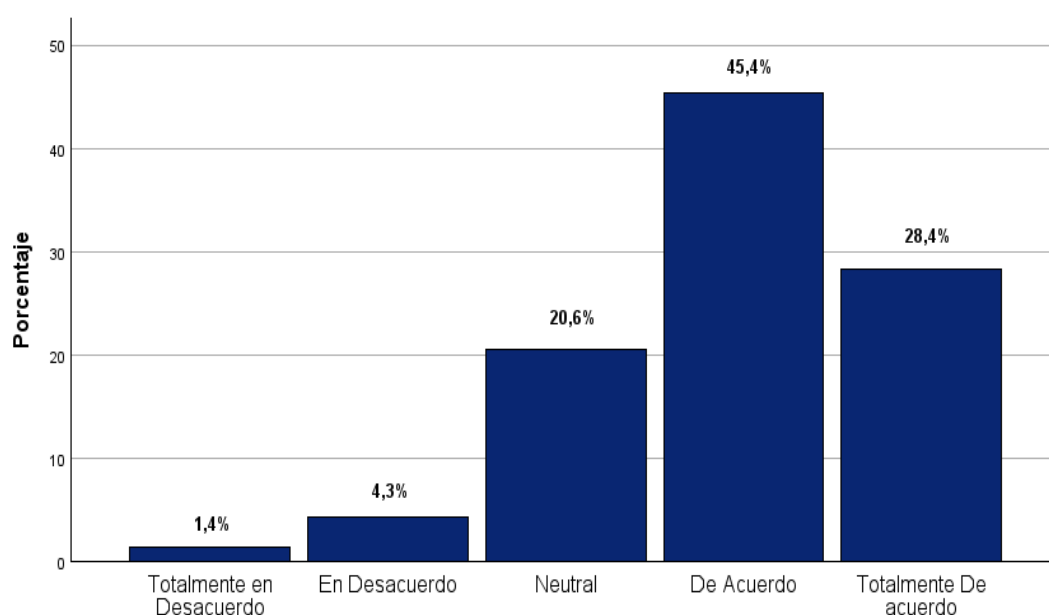
La comunicación interna constituye un elemento fundamental en el funcionamiento eficiente de las organizaciones gubernamentales. En el contexto del GAD Municipal de Buena Fe, analizar la influencia de los procesos comunicacionales internos sobre el desempeño laboral de sus funcionarios es vital para comprender cómo los flujos de información, las relaciones interpersonales y los canales de comunicación impactan en la productividad y eficacia institucional. Esta investigación examina la interrelación entre las estrategias de comunicación implementadas dentro del GAD Municipal y su efecto directo en el rendimiento, motivación y desarrollo profesional de sus colaboradores.

#### 4.2.1 Encuesta aplicada al personal administrativo del GAD Municipal de Buena Fe

El presente apartado se comparten los resultados de la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los funcionarios del GAD Municipal del cantón Buena Fe.

**Figura 16**

*Canales comunicación interna*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si los canales de comunicación interna son efectivos.

#### **Análisis e Interpretación**

La figura 16 muestra que la mayoría del personal del GAD Municipal de Buena Fe valora positivamente la eficacia de los canales de comunicación, con un 45,4% totalmente de acuerdo y un 28,4% de acuerdo. Esto refleja que la comunicación interna es efectiva y que los esfuerzos realizados han tenido un impacto favorable en la organización.

Sin embargo, un 20,6% de los encuestados mantiene una postura neutral, lo que sugiere que una parte significativa de los empleados no está completamente segura de la

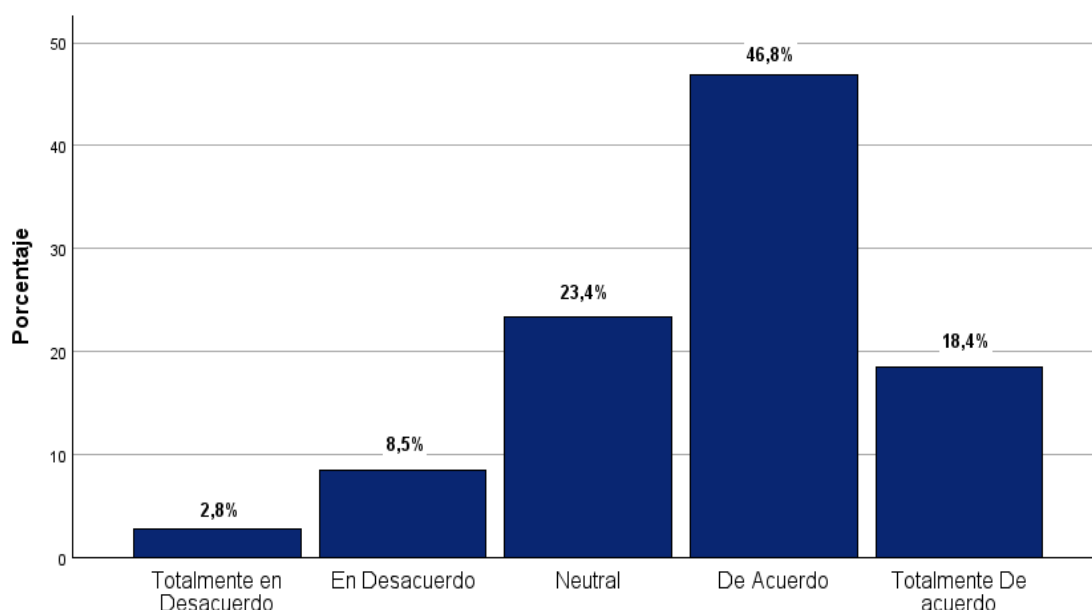
efectividad de estos canales. Esto puede deberse a una falta de acceso equitativo a la información, a problemas en la difusión de mensajes o a diferencias en la percepción de la comunicación según cada área de trabajo.

Por otro lado, un 5,6% de los empleados expresa su desacuerdo o total desacuerdo con la efectividad de la comunicación interna. Aunque este porcentaje es relativamente bajo, es un indicador de que existen ciertas deficiencias que pueden estar afectando la comunicación en algunos sectores de la institución.

En conclusión, aunque la mayoría de los empleados considera que la comunicación interna es eficiente, la presencia de un grupo con dudas o insatisfacción sugiere la necesidad de realizar ajustes y mejoras. Implementar estrategias para reforzar la claridad y accesibilidad de los mensajes, así como fomentar espacios de retroalimentación, podría contribuir a una percepción aún más positiva de la comunicación organizacional.

**Figura 17**

*Información oportuna*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si la información institucional llega de manera oportuna.

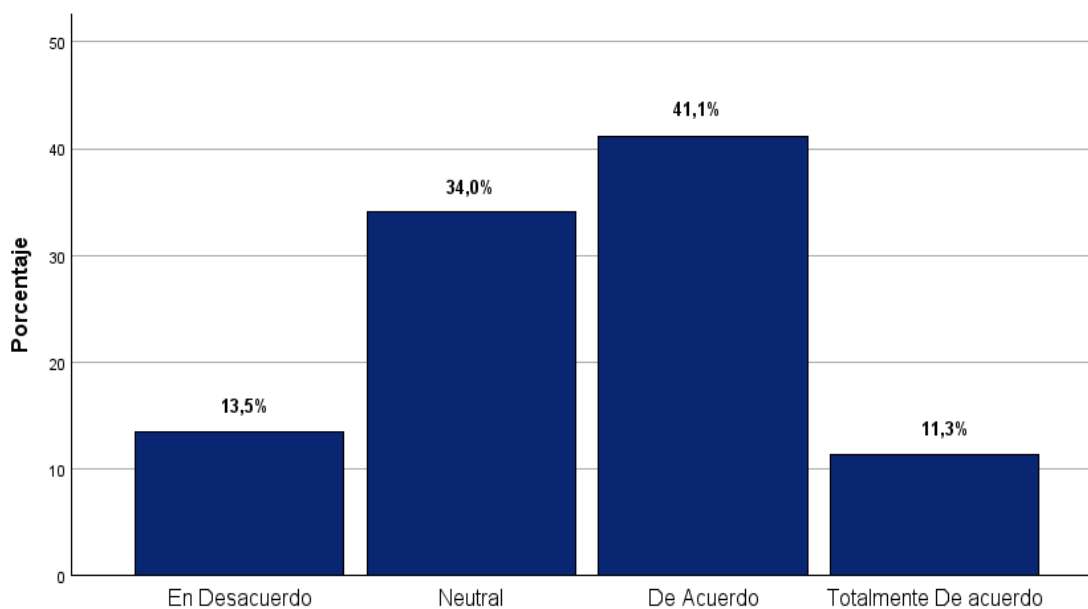
## Análisis e Interpretación

La figura 17, nos muestra cómo los encuestado sienten que llega la información institucional de manera oportuna. Según los datos, casi la mitad de los empleados (46,8%) está totalmente de acuerdo en que la información llega a tiempo, lo que significa que están bastante contentos con cómo se maneja la información. Además, un 23,4% está de acuerdo, lo que indica que la información se recibe cuando debe. También se puede observar que un 18,4% de los encuestados se mantiene neutral, por lo que esto puede significar que no se está completamente seguro de sí la información llega siempre a tiempo o no.

Además, un 11,4% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, lo que indica que la información no se manifiesta con la rapidez o la consistencia necesaria.

### Figura 18

#### *Mecanismos de retroalimentación*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si existen mecanismos formales para la retroalimentación.

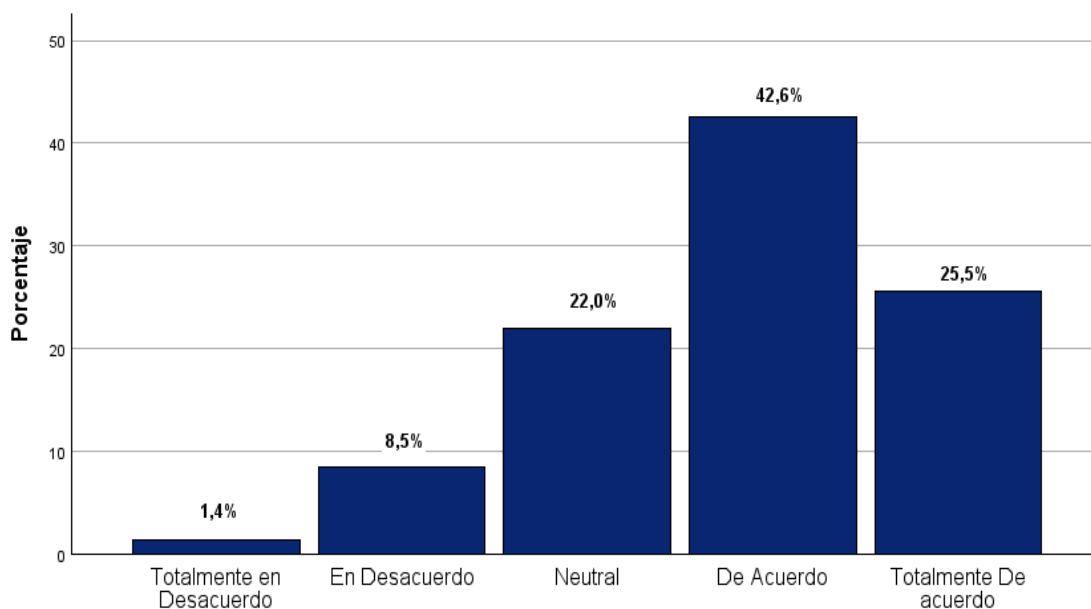
## Análisis e Interpretación

La figura 18, muestra la percepción de los funcionarios administrativos del GAD Municipal de San Jacinto de Buena Fe sobre la existencia de mecanismos formales de retroalimentación. Se observa una tendencia mayoritariamente positiva, donde el 52,4% de los encuestados respalda la existencia de estos mecanismos, con un 41,1% que está de acuerdo y un 11,3% totalmente de acuerdo. No obstante, resulta significativo que un 34,0% mantenga una postura neutral, lo cual podría reflejar un desconocimiento de los procesos existentes o una falta de participación directa en estos mecanismos.

Un 13,5% del personal expresa desacuerdo, indicando que en algunas áreas los canales de comunicación pueden ser insuficientes o inefectivos. Esto señala la necesidad de fortalecer y uniformar la implementación de estos mecanismos, así como evaluar su efectividad para mejorar la cultura de retroalimentación en la institución.

### Figura 19

#### *Herramientas digitales de comunicación*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si las herramientas digitales de comunicación son adecuadas.

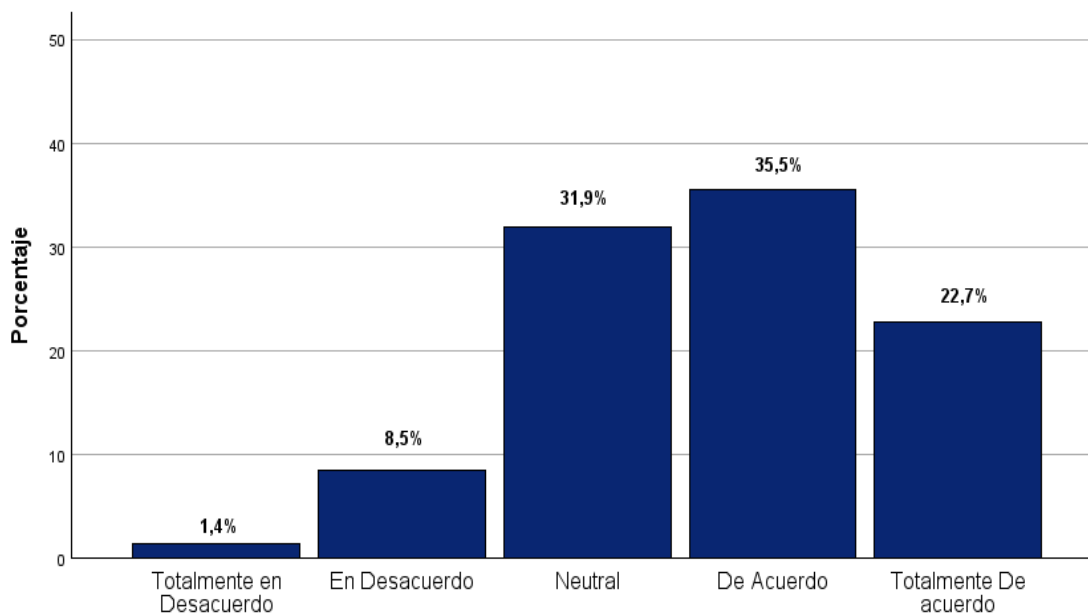
## Análisis e Interpretación

La figura 19 muestra que el 68,1% de los encuestados considera adecuadas las herramientas digitales de comunicación, con un 42,6% de acuerdo y un 25,5% totalmente de acuerdo. Sin embargo, un 10% está en desacuerdo, reflejando insatisfacción en un grupo pequeño pero significativo. Además, un 31,9% mantiene una postura neutral, lo que sugiere incertidumbre o falta de convicción sobre la efectividad de estas herramientas.

Aunque muchos funcionarios encuentran que las herramientas digitales de comunicación son adecuadas, hay un grupo que no está del todo satisfecho o que tiene dudas al respecto. Esto nos dice que, si bien estas herramientas funcionan bien para la gran mayoría, los datos de quienes dudan nos indica que se debe asegurar que todos los funcionarios puedan aprovechar al máximo las herramientas digitales.

### Figura 20 Comunicación entre departamentos

#### *Comunicación entre departamentos*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si la comunicación entre departamentos es fluida.

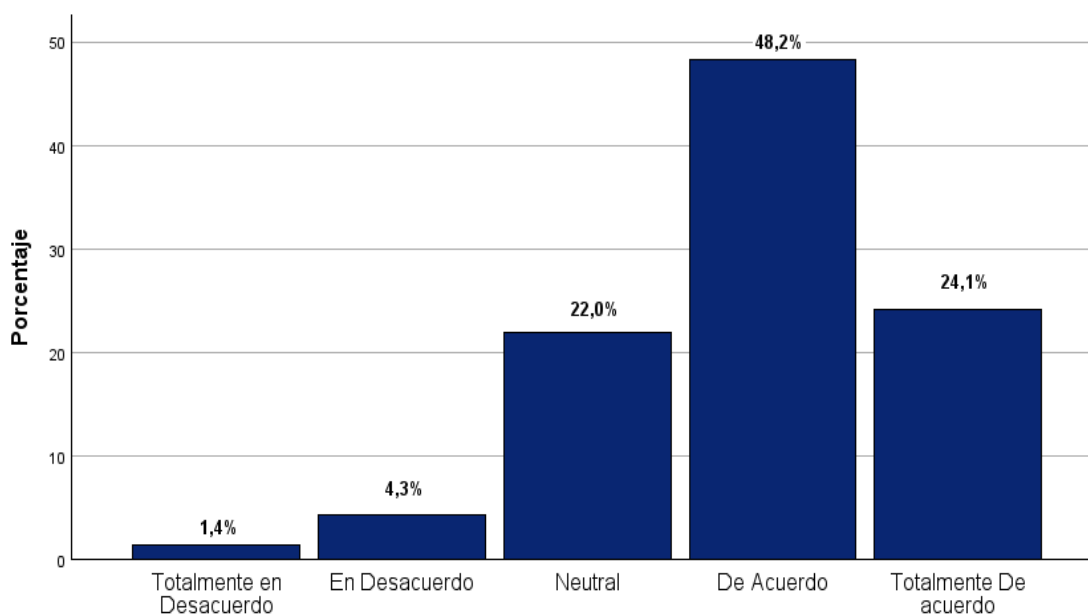
### **Análisis e Interpretación**

La figura 20, muestra que más de la mitad de los empleados 58,2% cree que la comunicación entre departamentos es fluida, hay un 31,9% que no está seguro y un 9,9% que no está satisfecho. Esto muestra que, si bien la mayoría ve la comunicación como efectiva, hay ciertos departamentos que no lo tienen muy claro y un pequeño porcentaje del 9,9% está en desacuerdo o totalmente desacuerdo.

Esto datos nos demuestran que, aunque la comunicación funciona bien para muchos existe un tercio de los funcionarios que no tienen una opinión clara y un 10,9% esta insatisfecho lo que orienta que hay oportunidades para hacer ajustes.

**Figura 21**

*Información clara y precisa*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si la información compartida es clara y precisa.

### **Análisis e Interpretación**

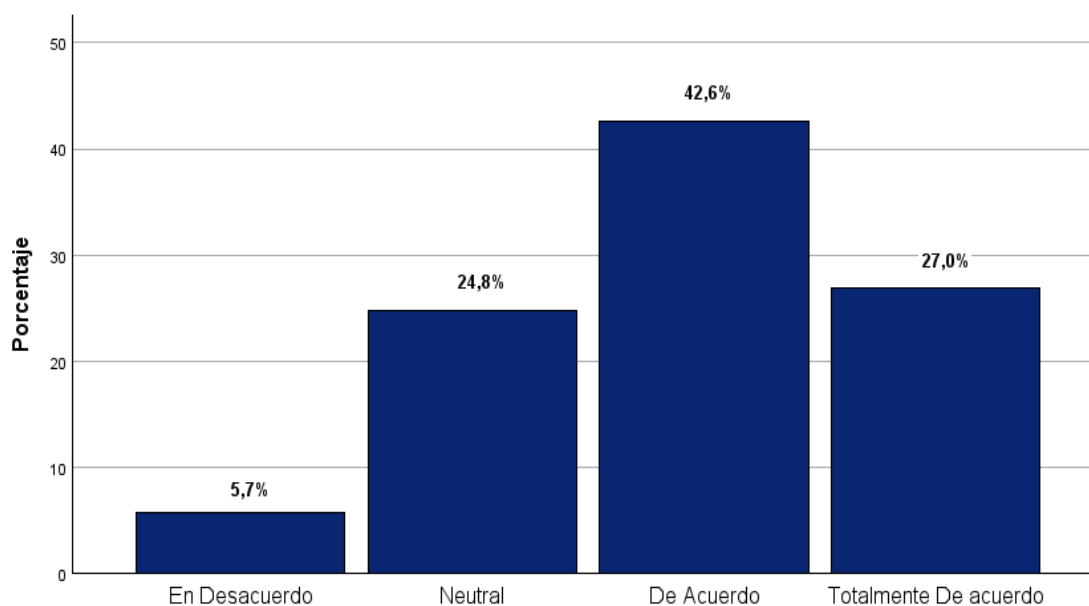
La figura 21, según los datos obtenidos, el 72,3% de los empleados (48,2% de acuerdo y 24,1% totalmente de acuerdo) cree que la información es clara y precisa. Esto es positivo, ya que la mayoría entiende bien lo que se comparte. Sin embargo, un 22% no

está seguro ("Neutral") y un 5,7% no está satisfecho ("En desacuerdo" o "Totalmente en desacuerdo"), lo que indica que no todos están contentos con cómo se comunica la información.

La mayoría de los funcionarios cree que la información es clara y precisa, lo que muestra que la comunicación funciona bien para la mayor parte de la organización. No obstante, existe un grupo no está contento, lo que señala que se debe trabajar para mejorar y garantizar que todos reciban información clara y exacta. Esto significa que, aunque la comunicación es eficaz para la mayoría, es fundamental atender las inquietudes de quienes no están satisfechos para lograr una comunicación más inclusiva y efectiva.

**Figura 22**

*Instrucciones laborales comprensibles*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si las instrucciones laborales son comprensibles.

### **Análisis e Interpretación**

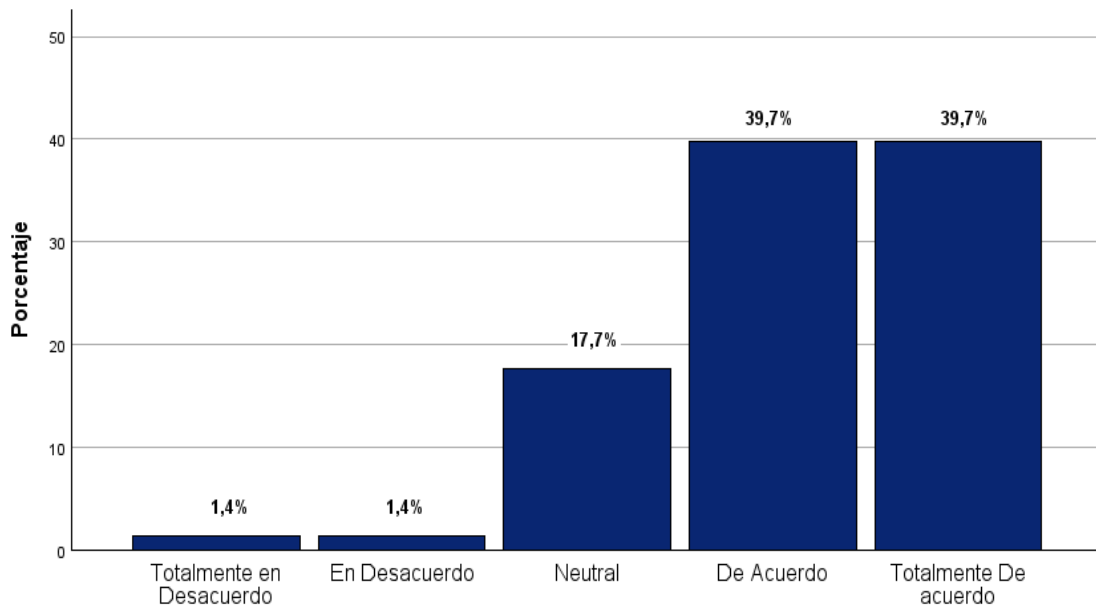
La figura 22, analiza la comprensibilidad de las instrucciones laborales en el GAD Municipal de Buena Fe, revelando una percepción predominantemente positiva entre los funcionarios administrativos. Los resultados muestran que un significativo 69,6% de los

encuestados confirma la claridad de las instrucciones laborales, distribuido entre un 42,6% que está de acuerdo y un 27,0% que está totalmente de acuerdo.

Sin embargo, es notable que un 24,8% mantiene una postura neutral, lo que podría indicar que las instrucciones en ciertas áreas o para determinadas funciones requieren mayor clarificación o detalle. Por su parte, solo un 5,7% manifiesta estar en desacuerdo, lo cual, aunque representa una minoría, señala la existencia de oportunidades de mejora en la comunicación de las instrucciones laborales para garantizar su completa comprensión por parte de todo el personal administrativo.

### Figura 23

*Comunicación vertical (jefes-subordinados) efectiva*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si la comunicación vertical (jefes-subordinados) es efectiva.

### Análisis e Interpretación

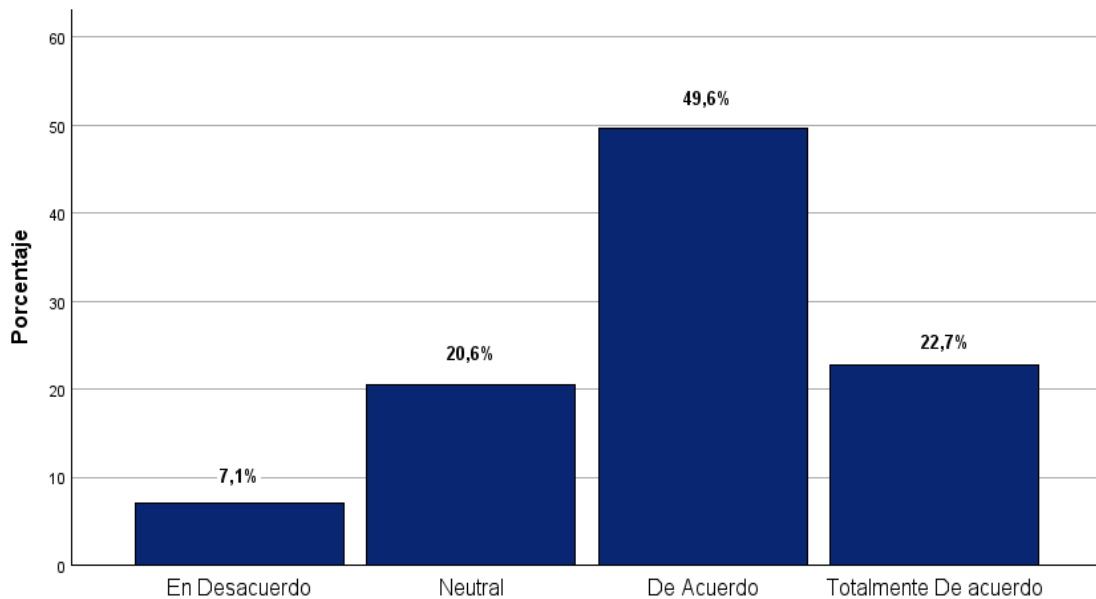
La figura 23, evidencia la efectividad de la comunicación vertical entre jefes y subordinados en el GAD Municipal de Buena Fe, mostrando resultados altamente positivos. Se destaca que un contundente 79,4% de los funcionarios administrativos percibe una comunicación vertical efectiva, distribuido equitativamente con un 39,7%

tanto para quienes están de acuerdo como para quienes están totalmente de acuerdo. Este alto porcentaje refleja la existencia de canales de comunicación sólidos y funcionales entre los diferentes niveles jerárquicos de la institución.

Por otro lado, un 17,7% mantiene una posición neutral, mientras que solo un 2,8% muestra desacuerdo (dividido en 1,4% en desacuerdo y 1,4% totalmente en desacuerdo), lo que indica que los mecanismos de comunicación vertical implementados son generalmente efectivos, aunque existe un margen para optimizar estos procesos y atender las pocas áreas donde la comunicación podría mejorar.

### Figura 24

*Comunicación horizontal (entre pares) constructiva*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si la comunicación horizontal (entre pares) es constructiva.

### Análisis e Interpretación

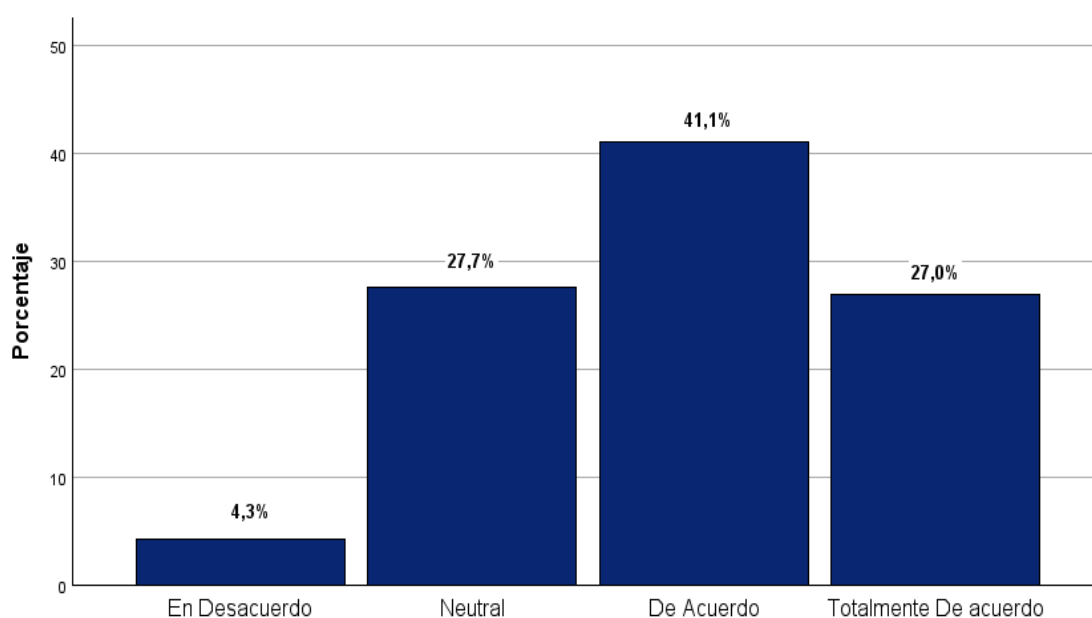
La figura 24, indica que casi la mitad de los encuestados 49,6% considera que la comunicación entre compañeros es buena, lo cual es muy positivo, un 22,7%, un número significativo está convencido de que la comunicación entre compañeros es muy efectiva. El 20,6% es neutral, lo que advierte posibles inconsistencias o falta de información sobre

la comunicación entre pares, por último, el 7,1% está en desacuerdo lo que indica que la comunicación entre compañeros no es tan efectiva.

Más del 70% de los encuestados (72,3%) tienen una percepción positiva de la comunicación horizontal. Esto indica que en general, las interacciones entre pares son vistas de manera muy favorable, lo cual es fundamental para un buen ambiente y desempeño laboral.

### Figura 25

*Mensajes institucionales consistentes*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si los mensajes institucionales son consistentes.

### **Análisis e Interpretación**

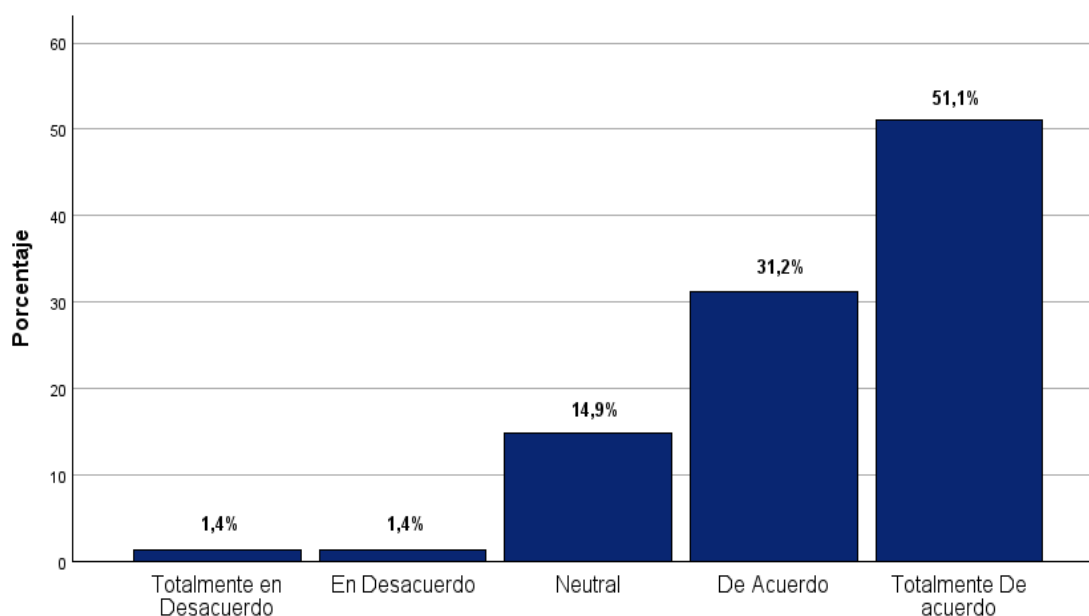
La figura 25 revela que la mayoría de los funcionarios administrativos del GAD Municipal de Buena Fe perciben positivamente la comunicación institucional, destacando la coherencia en los mensajes transmitidos. Un 68,1% de los encuestados considera que los mensajes son consistentes, con un 41,1% que está de acuerdo y un 27,0% totalmente de acuerdo, lo que refleja confianza en la claridad y estabilidad de la comunicación interna, un aspecto fundamental para fortalecer la alineación organizacional.

No obstante, un 27,7% de los participantes mantuvo una postura neutral, lo que sugiere que una parte significativa no percibe con total claridad la coherencia en los mensajes. Esta neutralidad podría estar relacionada con diferencias en los canales o formas en que la información llega a las distintas áreas del GAD, indicando posibles brechas en la uniformidad de la comunicación que deben ser atendidas para evitar confusiones.

Por último, aunque solo un 4,3% expresó desacuerdo con la consistencia de los mensajes, este dato señala la existencia de debilidades en la comunicación interna que podrían afectar la transmisión efectiva de información clave. Para mejorar esta situación, se recomienda fortalecer los mecanismos de difusión mediante capacitaciones, guías y herramientas digitales centralizadas, asegurando que los mensajes sean claros, uniformes y accesibles para todos los funcionarios.

**Figura 26**

*Comunicación efectiva y productividad*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si la comunicación efectiva mejora mi productividad.

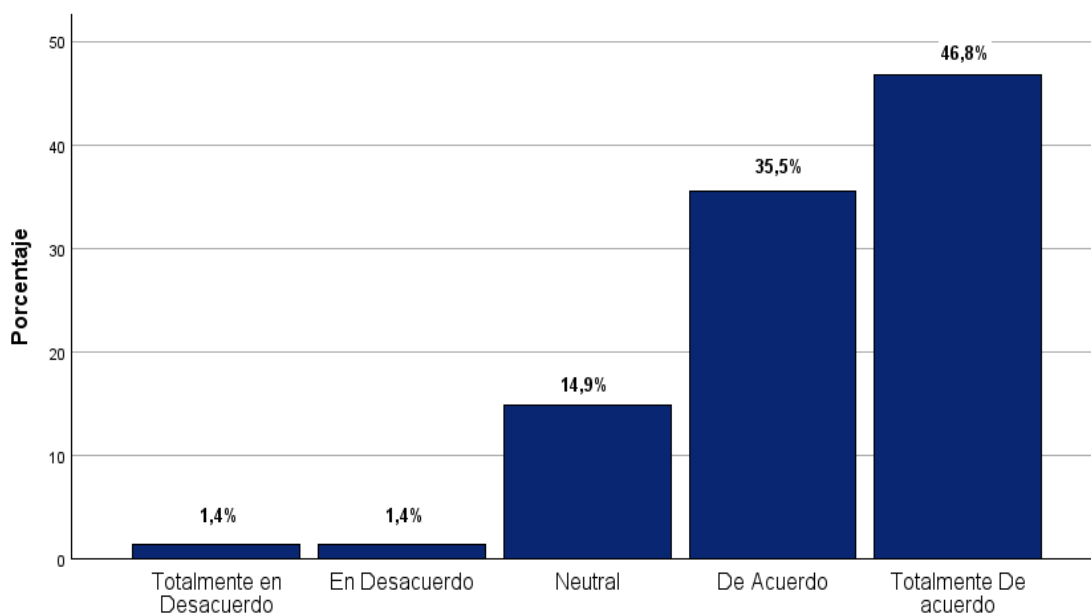
### **Análisis e Interpretación**

La figura 26, muestran una percepción muy positiva sobre cómo la comunicación efectiva influye en la productividad, con el 82,3% de los encuestados opinando que la comunicación efectiva realmente mejora su desempeño. Sin embargo, el 14,9% de las personas se mantiene neutral, lo que advierte que la efectividad de la comunicación puede no ser tan clara para todos o que hace falta más información.

Solo un pequeño grupo, el 2,8%, no está de acuerdo con que la comunicación efectiva mejore la productividad, lo cual indica que hay algunas áreas que todavía podrían beneficiarse con una mejor comunicación.

### **Figura 27**

*Claridad en las instrucciones y el cumplimiento de objetivos*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si la claridad en las instrucciones facilita el cumplimiento de objetivos.

### **Análisis e Interpretación**

Como se puede observar en la figura 27, la mayoría de las personas (82,3%) cree que tener instrucciones claras es esencial para cumplir con sus objetivos. Sin embargo, el 14,9% de las personas no están seguras, ya que perciben que hay áreas donde la claridad

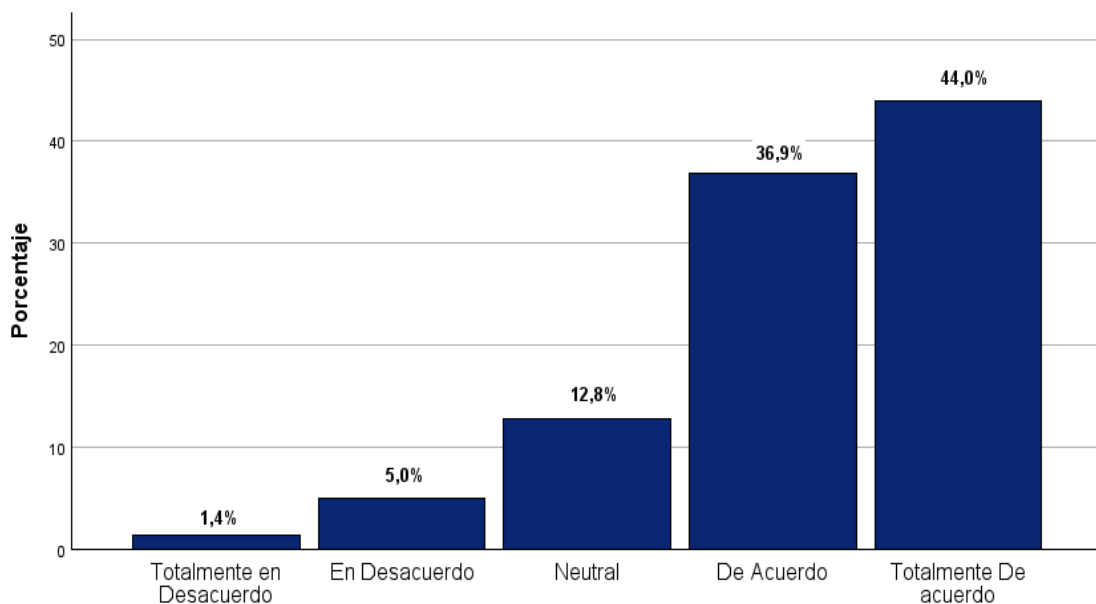
de las instrucciones podría mejorar. Solo un pequeño grupo del 2,8% piensa que la falta de claridad en las instrucciones es un problema.

La mayoría de las personas cree que tener instrucciones claras ayuda mucho a cumplir con los objetivos. Esto muestra que las instrucciones claras son vistas como algo esencial para trabajar bien. Esta respuesta positiva muestra que la institución está haciendo un buen trabajo comunicando las instrucciones a sus empleados.

Un 14,9% de las personas no tiene una opinión clara, por lo que, aunque las instrucciones suelen ser entendibles, todavía se puede mejorar para asegurarse que todos los funcionarios comprendan completamente lo que se espera de ellos.

**Figura 28**

*Retroalimentación y desempeño*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si la retroalimentación recibida mejora mi desempeño.

### **Análisis e Interpretación**

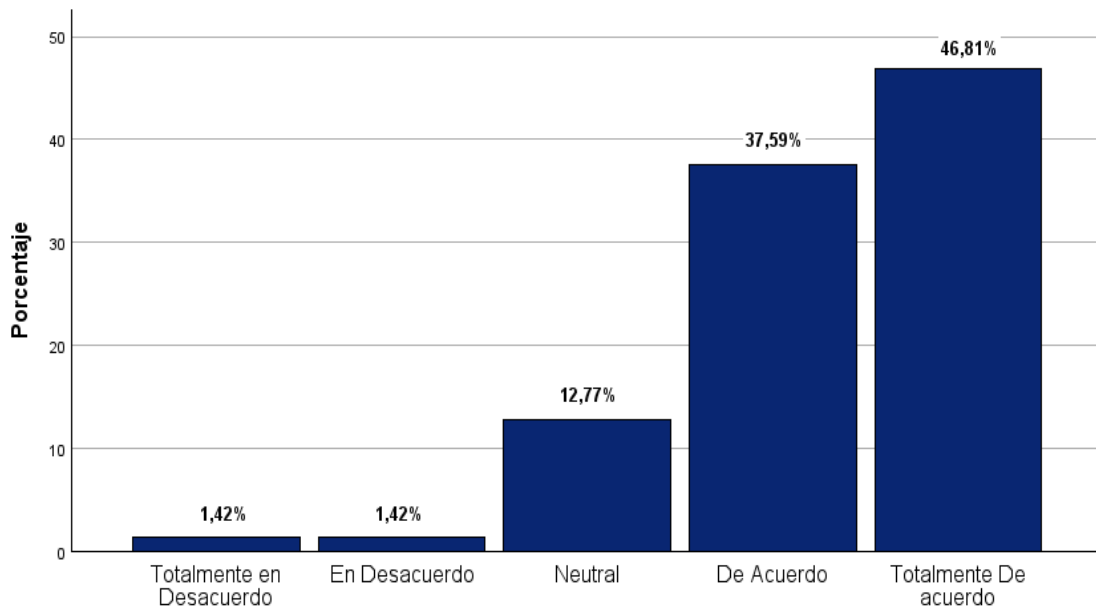
La figura 28, analiza la percepción de los funcionarios administrativos sobre si la retroalimentación recibida mejora su desempeño en el GAD Municipal de Buena Fe, mostrando resultados notablemente positivos. Los datos revelan que un significativo

80,9% de los encuestados considera que la retroalimentación contribuye efectivamente a mejorar su desempeño laboral, distribuido entre un 36,9% que está de acuerdo y un 44,0% que está totalmente de acuerdo, lo que demuestra el valor y la efectividad de los procesos de retroalimentación implementados.

Por su parte, un 12,8% mantiene una postura neutral, mientras que solo un 6,4% muestra desacuerdo (5,0% en desacuerdo y 1,4% totalmente en desacuerdo), lo que indica que los mecanismos de retroalimentación no están cumpliendo su objetivo de mejorar el desempeño del personal, aunque existe un pequeño margen para optimizar estos procesos en algunas áreas específicas de la institución.

**Figura 29**

*Comunicación oportuna*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si la comunicación oportuna previene errores en el trabajo.

### **Análisis e Interpretación**

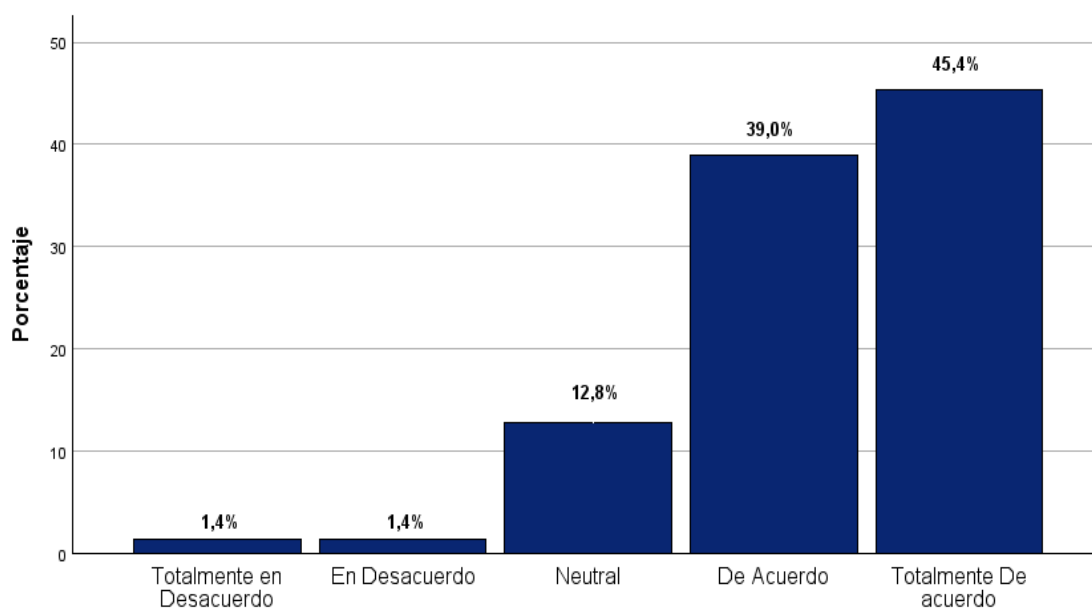
La figura 29, ilustra la percepción de los funcionarios administrativos sobre si la comunicación oportuna previene errores en el trabajo en el GAD Municipal de Buena Fe, mostrando resultados altamente positivos. Los datos revelan que un contundente 84,4%

de los encuestados reconoce que la comunicación oportuna es efectiva en la prevención de errores laborales, distribuido entre un 37,59% que está de acuerdo y un 46,81% que está totalmente de acuerdo, lo que evidencia la importancia de mantener canales de comunicación efectivos y oportunos.

Por su parte, un 12,77% mantiene una postura neutral, mientras que solo un 2,84% muestra desacuerdo (dividido equitativamente entre 1,42% en desacuerdo y 1,42% totalmente en desacuerdo), lo que menciona que los mecanismos de comunicación implementados están siendo efectivos en la prevención de errores, aunque existe un pequeño margen para optimizar estos procesos en algunas áreas específicas de la institución.

**Figura 30**

*Ambiente comunicacional*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si el ambiente comunicacional favorece la innovación.

### **Análisis e Interpretación**

La figura 30, indica que un abrumador 84,4% de los encuestados considera que el ambiente de comunicación en la organización propicia la innovación, lo que resalta la

importancia de la comunicación efectiva como motor de creatividad y generación de nuevas ideas. Este alto porcentaje refleja una cultura organizacional donde se valora la interacción y el intercambio de opiniones, elementos esenciales para el desarrollo de un entorno innovador.

Por otro lado, el hecho de que solo un 2,8% esté en desacuerdo lo que da a entender que existen pocos detractores de esta percepción positiva, lo cual es alentador. Sin embargo, el 12,8% de los participantes que adoptaron una postura neutral indica que, en algunas áreas, la percepción del impacto comunicacional sobre la innovación no es tan evidente. Esto señala la necesidad de implementar estrategias adicionales para fortalecer la comunicación y asegurar que todos los miembros de la organización reconozcan su rol fundamental en la innovación. En definitiva, mejorar la claridad y la accesibilidad de la comunicación puede ser clave para maximizar el potencial creativo dentro de la institución.

#### **4.2.2 Discusión influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los funcionarios del GAD Municipal de Buena Fe**

El análisis de la comunicación interna en el GAD Municipal de Buena Fe evidenció que, aunque se han implementado medios digitales formales para la circulación de información, persisten limitaciones relacionadas con la claridad de los mensajes, la accesibilidad y la conexión entre departamentos. Según Loo, et al. (2021), una comunicación organizacional efectiva requiere fluidez en todos los niveles jerárquicos para impactar positivamente en el desempeño laboral. En este sentido, la percepción neutral de muchos funcionarios frente a los canales actuales refleja la necesidad de fortalecer los mecanismos de interacción interna.

Desde la perspectiva del aprendizaje organizacional, Fragoso (2024) sostiene que el intercambio abierto de conocimientos es fundamental para el desarrollo institucional. Aunque en el GAD existen algunos espacios de retroalimentación y buenas prácticas, aún no se han consolidado procesos sistemáticos como reuniones periódicas, mentorías o programas de formación interna que refuercen el desempeño y generen una cultura de mejora continua.

Además, Peiró, et al. (2021) destacan que una comunicación interna de calidad contribuye no solo a la productividad, sino también al bienestar laboral. Una interacción fluida entre equipos y unidades de trabajo mejora el ambiente organizacional y eleva la motivación del personal, lo cual se traduce en un desempeño más eficiente y sostenible. Por tanto, la mejora de la comunicación interna debe considerarse una prioridad estratégica dentro del GAD.

#### **4.3 FACTORES QUE LIMITAN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL GAD MUNICIPAL DE BUENA FE.**

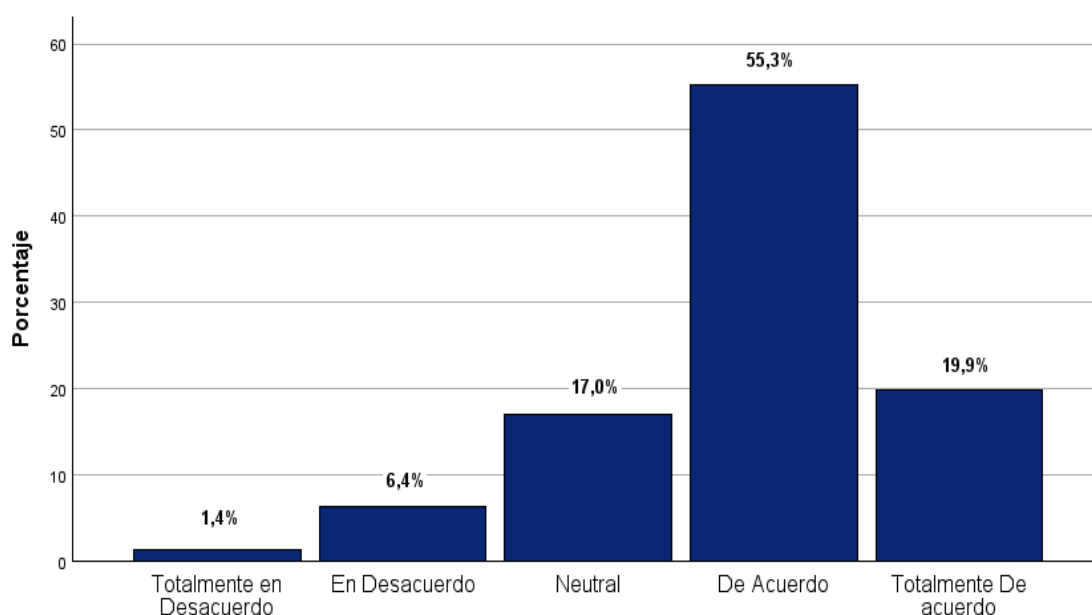
La identificación de los factores que limitan la gestión del conocimiento en las instituciones públicas es esencial para mejorar su eficiencia operativa. En el GAD Municipal de Buena Fe, la comprensión de estas barreras organizacionales que obstaculizan la adecuada creación, transferencia y aplicación del conocimiento resulta fundamental para fortalecer sus procesos administrativos y la toma de decisiones. Este estudio se centra en examinar los diversos elementos que restringen el flujo efectivo del conocimiento dentro de la institución, desde aspectos tecnológicos y estructurales hasta factores culturales y humanos que pueden estar afectando la capacidad del municipio para aprovechar plenamente su capital intelectual.

### 4.3.1 Encuesta dirigida al personal administrativo del GAD Municipal del cantón Buena Fe

El presente apartado se comparten los resultados de los factores que limitan la gestión del conocimiento en el GAD Municipal del cantón Buena Fe.

**Figura 31**

*Políticas y procedimiento laborales*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si las políticas y procedimientos laborales son claros y accesibles.

#### **Análisis e Interpretación**

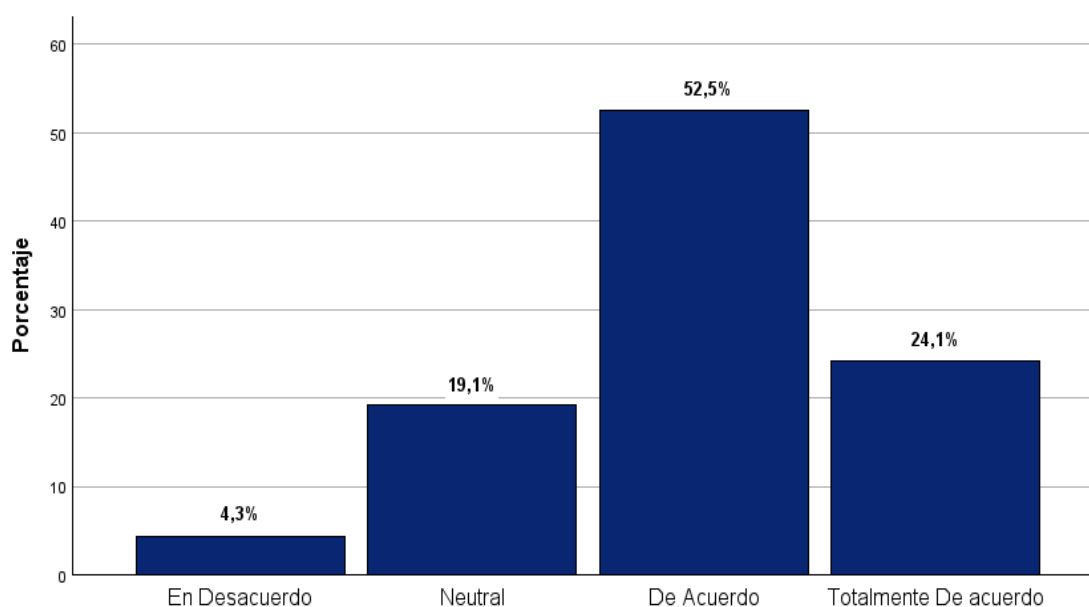
La figura 31, muestra que un 75,2% de los encuestados percibe las políticas y procedimientos laborales como claros y fáciles de entender, lo que revela que la comunicación de estas directrices es efectiva y accesible. La satisfacción mostrada refleja una buena gestión interna y una comunicación transparente dentro de la organización.

Sin embargo, el 7,8% de los participantes que expresaron su desacuerdo lo que indica que existen áreas específicas que requieren atención para garantizar que todos tengan acceso y comprendan plenamente las políticas. Además, el 17,0% de los encuestados adoptaron una postura neutral, lo que podría reflejar una falta de claridad en

la información o una insuficiente difusión de las políticas en ciertas áreas. Este dato subraya la necesidad de revisar y reforzar la comunicación de las políticas laborales, asegurando que sean visibles y comprensibles para todos los empleados, lo que a su vez podría mejorar la cohesión y el cumplimiento dentro de la organización.

**Figura 32**

*Recursos y herramientas disponibles*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si Los recursos y herramientas disponibles son adecuados para mi trabajo.

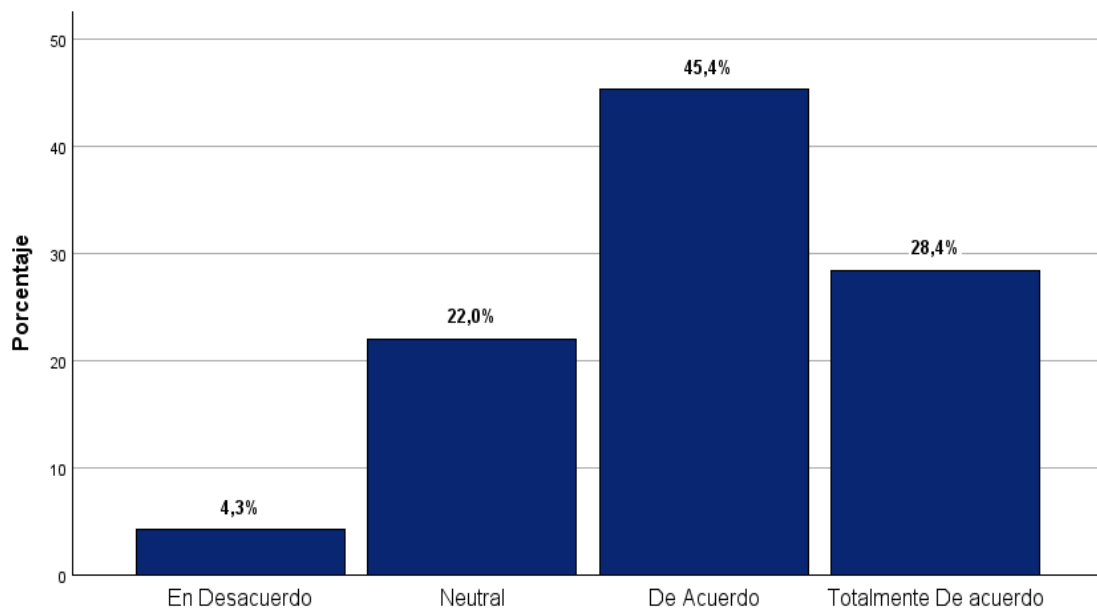
### **Análisis e Interpretación**

La figura 32, muestra que una significativa mayoría del 76,6% de los funcionarios administrativos considera que los recursos y herramientas disponibles para el desarrollo de sus actividades son adecuados, lo cual evidencia una gestión eficiente en la provisión de recursos laborales por parte de la institución. Es destacable que solo un 4,3% manifiesta desacuerdo con la idoneidad de los recursos, lo que indica que las deficiencias en este aspecto son puntuales y podrían estar limitadas a áreas o funciones específicas. Por su parte, un 19,1% mantiene una postura neutral, lo que podría indicar oportunidades de mejora en la comunicación sobre la disponibilidad y uso de recursos, así como la

necesidad de realizar evaluaciones más detalladas para identificar necesidades específicas que podrían no estar siendo completamente satisfechas en ciertos sectores de la institución.

**Figura 33**

*Estructura organizacional y toma de decisiones*



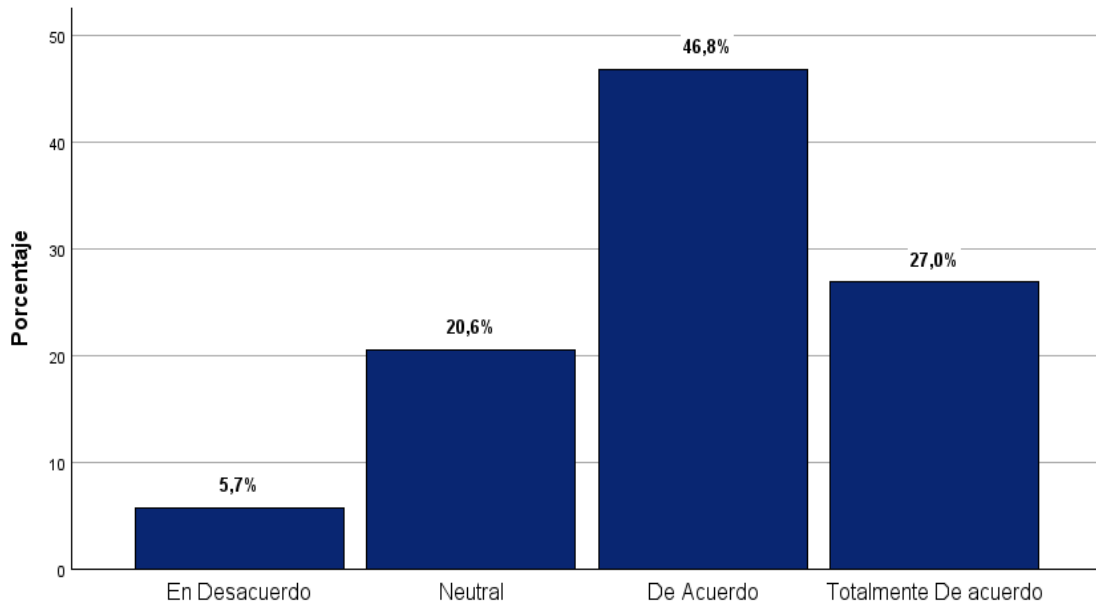
*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si la estructura organizacional facilita la toma de decisiones.

### **Análisis e Interpretación**

En la figura 33, se puede observar que un 45,4% está de acuerdo y un 28,4% está totalmente de acuerdo que sumando dan un total 73,8% cree que la estructura de la organización facilita la toma de decisiones, lo cual es una excelente señal de que la estructura actual funciona bien para este propósito, también podemos contemplar que un 22% de los encuestados se siente neutral, lo que nos da a entender que algunas personas todavía no han formado una opinión al respecto. Sin embargo, un 4,3% indica que no están de acuerdo, de tal manera que se debe hacer especial énfasis en trabajar en la estructura organizacional para de esta manera seguir reduciendo la brecha.

**Figura 34**

*Cultura de mejora continua y excelencia*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si la institución promueve una cultura de mejora continua y excelencia.

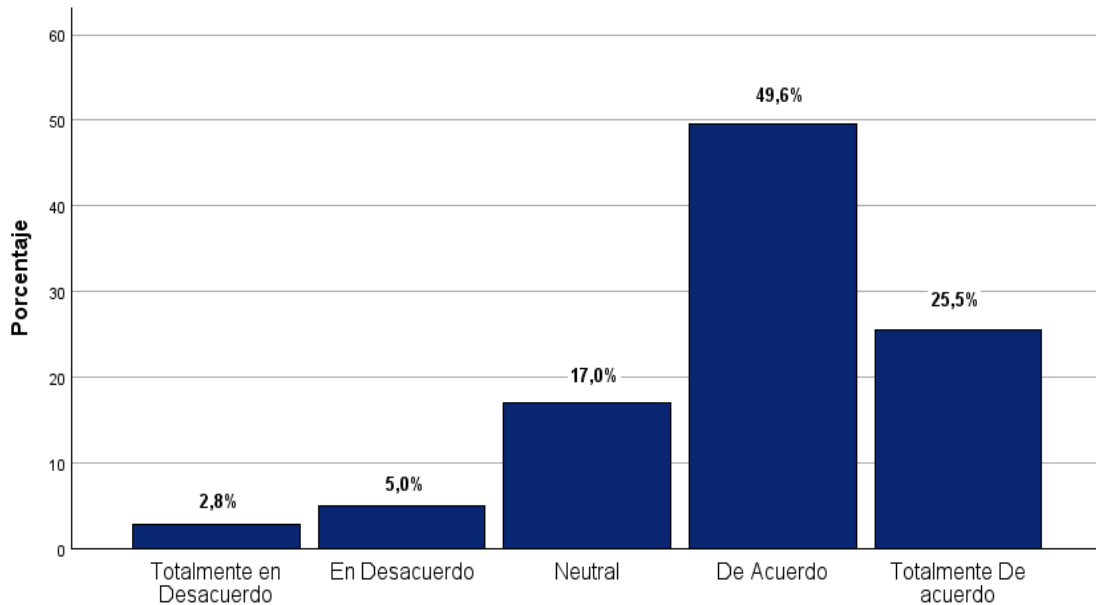
### **Análisis e Interpretación**

La figura 34, muestra los resultados sobre la promoción de una cultura de mejora continua y excelencia en el GAD Municipal de Buena Fe, revelando una percepción predominantemente positiva entre los funcionarios administrativos. Los datos indican que un significativo 73,8% de los encuestados reconoce que la institución promueve activamente esta cultura, distribuido entre un 46,8% que está de acuerdo y un 27,0% que está totalmente de acuerdo, lo que evidencia un compromiso institucional con la excelencia y el mejoramiento continuo.

Sin embargo, un 20,6% mantiene una postura neutral, lo que podría sugerir que las iniciativas de mejora continua no son igualmente visibles o efectivas en todas las áreas de la institución. Por su parte, un 5,7% manifiesta estar en desacuerdo, lo que indica la necesidad de fortalecer y comunicar mejor las estrategias de mejora continua en ciertos sectores específicos de la organización.

**Figura 35**

*Estructura organizacional y el flujo de conocimiento*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si la estructura organizacional facilita el flujo de conocimiento.

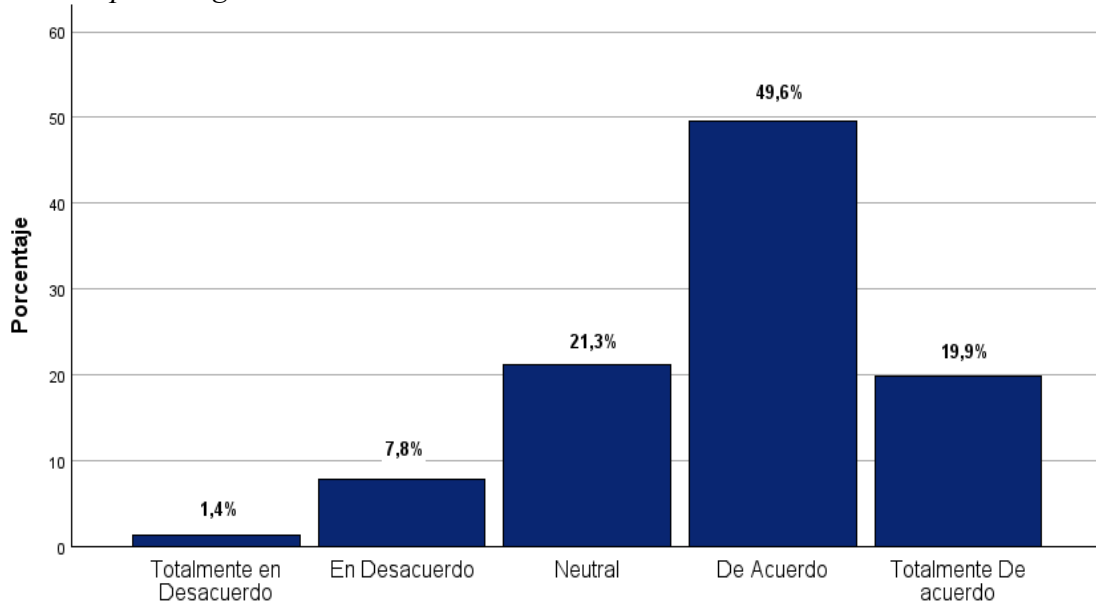
### **Análisis e Interpretación**

La figura 35, analiza cómo la estructura organizacional del GAD Municipal de Buena Fe facilita el flujo de conocimiento, mostrando resultados mayoritariamente positivos. Los datos revelan que un significativo 75,1% de los funcionarios administrativos considera que la estructura actual facilita efectivamente el flujo de conocimiento, distribuido entre un 49,6% que está de acuerdo y un 25,5% que está totalmente de acuerdo, lo que muestra que la organización jerárquica y funcional de la institución contribuye positivamente a la transferencia de conocimiento.

Sin embargo, un 17,0% mantiene una postura neutral, mientras que un 7,8% muestra desacuerdo (5,0% en desacuerdo y 2,8% totalmente en desacuerdo), lo que indica que existen oportunidades para optimizar la estructura organizacional en ciertas áreas específicas para mejorar aún más el flujo de conocimiento dentro de la institución.

**Figura 36**

*Recursos para la gestión del conocimiento*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si existen recursos suficientes para la gestión del conocimiento.

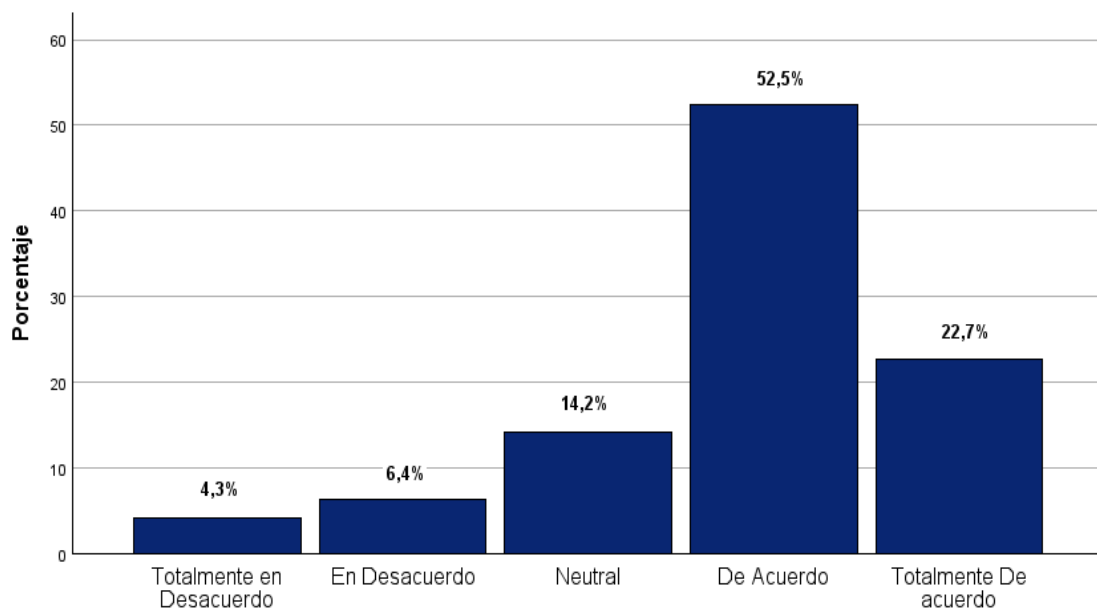
### **Análisis e Interpretación**

La figura 36, revela que un 69,5% de los encuestados considera que la organización dispone de suficientes recursos para gestionar el conocimiento de manera efectiva. Este alto porcentaje refleja un esfuerzo significativo por parte de la organización para equipar a sus funcionarios con las herramientas y el apoyo necesarios, lo cual es fundamental para fomentar un entorno de aprendizaje y desarrollo continuo.

Sin embargo, el 9,2% de los participantes que no comparten esta percepción indica que existen áreas específicas donde la disponibilidad de recursos puede ser insuficiente. Esta discrepancia resalta la importancia de realizar una evaluación más profunda para identificar las necesidades no satisfechas y garantizar que todos los empleados se sientan plenamente respaldados en su labor. Abordar estas preocupaciones no solo mejoraría la percepción general sobre la gestión del conocimiento, sino que también potenciaría el desempeño y la satisfacción de los funcionarios dentro de la institución.

**Figura 37**

*Políticas institucionales para la gestión del conocimiento*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si las políticas institucionales apoyan la gestión del conocimiento.

### **Análisis e Interpretación**

La figura 37, indica que un 75,1% de los encuestados considera que las políticas institucionales apoyan la gestión del conocimiento. colaboración entre equipos en la organización. Este dato es relevante, ya que indica que la organización ha establecido mecanismos adecuados para fomentar la creación, intercambio y aplicación del conocimiento en su estructura administrativa.

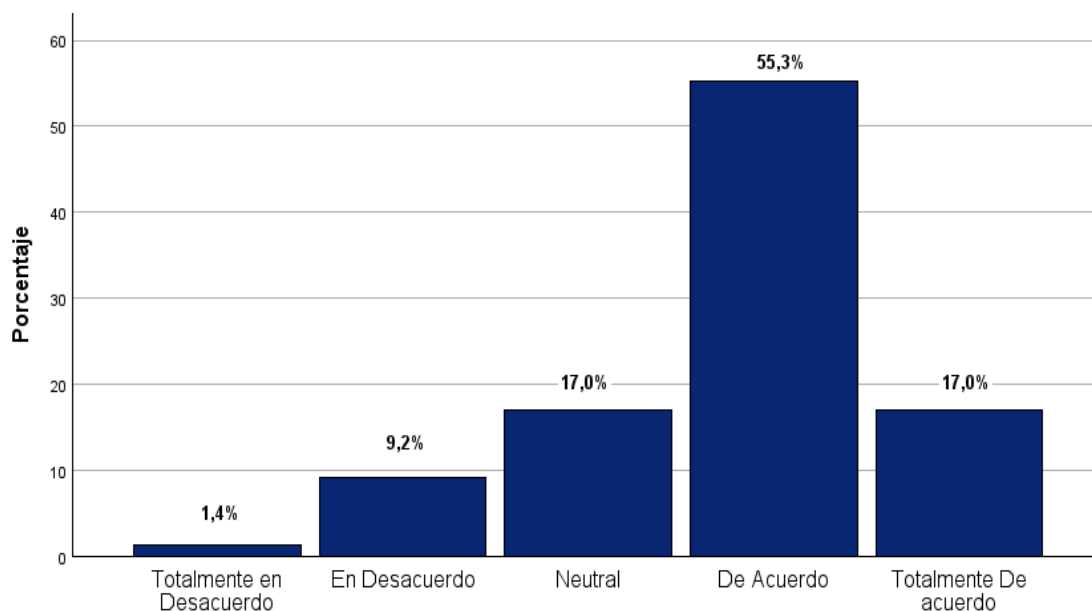
Sin embargo, el 6,4% que no está de acuerdo, junto con el 14,2% que adopta una postura neutral, lo que indicaría que algunos funcionarios no perciben con claridad estos esfuerzos o que su impacto aún no es significativo para ellos lo que refleja la existencia de brechas en la implementación o comunicación de estas políticas.

Desde una perspectiva de gestión pública, estos resultados indican la necesidad de fortalecer la difusión y ejecución de estrategias relacionadas con la gestión del

conocimiento, asegurando que todos los funcionarios perciban y aprovechen estos beneficios de manera equitativa.

**Figura 38**

*Cultura organizacional y conocimiento compartido*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si la cultura organizacional promueve el compartir conocimiento.

### **Análisis e Interpretación**

La figura 38 expone que un 55,3% de los encuestados considera que la cultura organizacional fomenta el intercambio de conocimientos, lo que indica un entorno laboral colaborativo y propicio para el aprendizaje mutuo. Este resultado refleja que una parte significativa de los empleados percibe un ambiente de apoyo y cooperación, lo que puede contribuir a una mayor eficiencia y desarrollo profesional dentro de la institución.

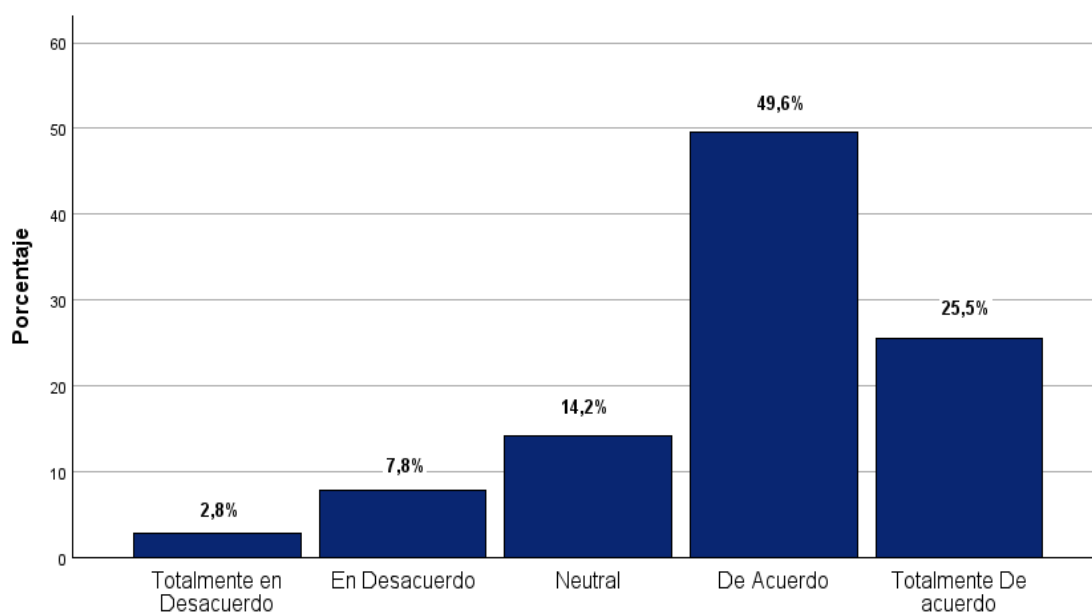
Además, el 17% de los encuestados que está totalmente de acuerdo refuerza que se promueve el compartir conocimiento, lo que indica que las estrategias implementadas para promover el intercambio de conocimientos han tenido un impacto favorable. Este respaldo evidencia que existen buenas prácticas en marcha, que deben ser fortalecidas y ampliadas para consolidar una cultura organizacional basada en la colaboración.

Sin embargo, un 10,6% de los encuestados no está de acuerdo con esta afirmación, lo que revela que aún existen desafíos en la promoción efectiva del intercambio de conocimientos. Este grupo, compuesto por un 1,4% en total desacuerdo y un 9,2% en desacuerdo, puede representar áreas en las que la información no fluye de manera óptima o donde los mecanismos de colaboración no han sido suficientemente efectivos.

Para abordar esta situación, es fundamental identificar las razones detrás de estas percepciones y ajustar las estrategias de comunicación y formación. Reforzar políticas que fomenten la participación activa de todos los empleados en la gestión del conocimiento garantizará una integración más efectiva y equitativa en la institución.

**Figura 39**

*Liderazgo institucional y la gestión del conocimiento*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si el liderazgo institucional valora la gestión del conocimiento.

### **Análisis e Interpretación**

La figura 39, revela que el 49,6% de los encuestados perciben que el liderazgo institucional valora la gestión del conocimiento, lo que sugiere una apreciación significativa por parte de la alta dirección hacia la importancia del aprendizaje y la

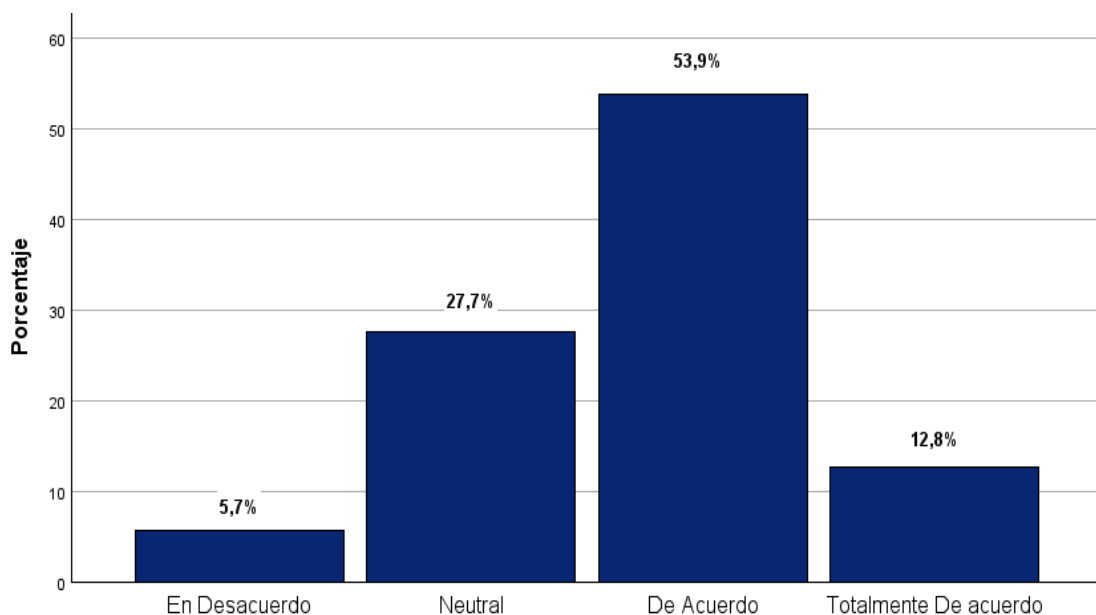
compartición de conocimientos. Además, el 25,5% de los participantes está totalmente de acuerdo, lo que refuerza la idea de que existen prácticas efectivas que apoyan esta valoración.

Sin embargo, un 14,2% de los encuestados se mantiene en una posición neutral, lo que podría indicar incertidumbre o falta de información sobre cómo se manifiesta esta valoración en la práctica. Más preocupante es el 10,6% que está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, lo que sugiere que hay áreas donde el liderazgo no está transmitiendo claramente su compromiso con la gestión del conocimiento.

Para mejorar esta situación, sería fundamental que el liderazgo institucional implemente estrategias más visibles y efectivas que destaquen su apoyo a la gestión del conocimiento, asegurando que todos los miembros de la organización sientan que este aspecto es valorado y promovido. Esto no solo fortalecería la cultura organizacional, sino que también incentivaría un ambiente de aprendizaje

**Figura 40**

*Infraestructura tecnológica adecuada*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si la infraestructura tecnológica es adecuada.

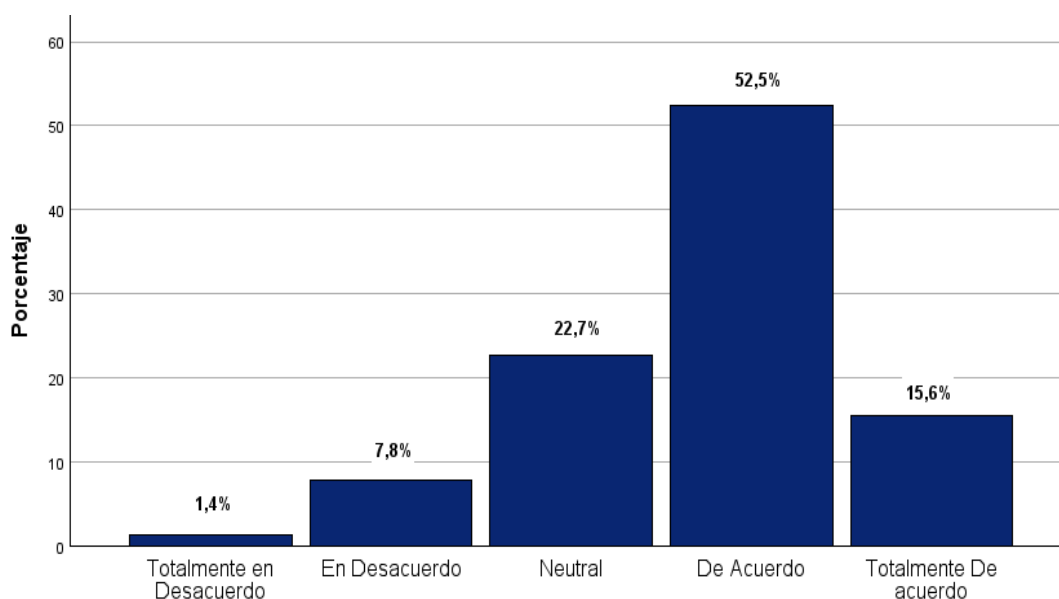
## Análisis e Interpretación

La figura 40, indica que el 53,9% de los encuestados considera que la infraestructura tecnológica de la organización es adecuada y que en general, se están satisfaciendo las expectativas en cuanto a los recursos tecnológicos disponibles. Este respaldo mayoritario resalta la importancia de contar con herramientas y sistemas que faciliten el trabajo y mejoren la eficiencia operativa.

Sin embargo, un 33,4% de los participantes considera que la infraestructura no es adecuada, lo que representa una preocupación importante. Esta insatisfacción indica que algunos recursos tecnológicos podrían ser insuficientes o no ajustarse a las necesidades actuales. Para mejorar esta situación, es esencial realizar un diagnóstico detallado que identifique las deficiencias y oportunidades de mejora. Invertir en la actualización tecnológica puede aumentar la satisfacción y productividad del personal, además de fortalecer la capacidad de la institución para innovar y adaptarse a cambios futuros.

**Figura 41**

*Personal capacitado en herramientas tecnológicas*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si el personal está capacitado en herramientas tecnológicas.

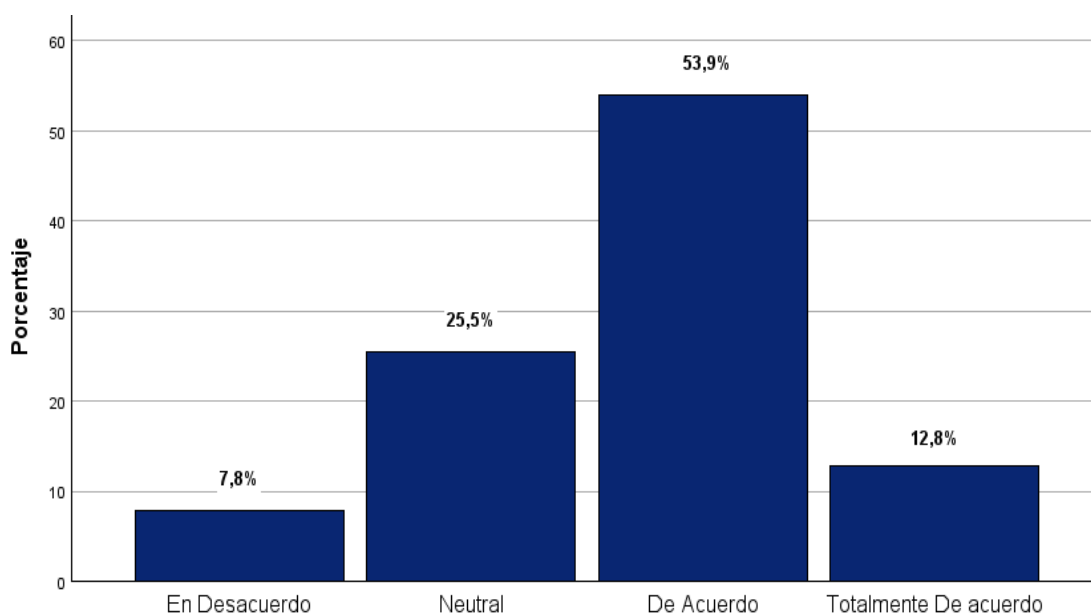
## Análisis e Interpretación

En la figura 41, la encuesta muestra que la mayoría de la gente está satisfecha con la capacitación tecnológica que han recibido (68,1%). Esto significa que la organización ha hecho un buen trabajo invirtiendo en formación tecnológica, lo cual ha contribuido a mejorar la eficiencia y productividad del personal. En términos prácticos, la mayoría de los empleados se sienten bien preparados para usar las herramientas tecnológicas necesarias en su trabajo diario.

Sin embargo, no todos comparten esta percepción. Un 22,7% de las personas se siente neutral, lo que indica que no están completamente seguros de su nivel de capacitación. Un 9,2% de los encuestados no se siente bien capacitado, lo que da a entender que todavía hay un margen de mejora significativo. Esto podría señalar la necesidad de proporcionar más formación o un mejor apoyo en herramientas tecnológicas para que todos los empleados se sientan plenamente capacitados y respaldados.

### Figura 42

#### *Sistemas informáticos compatibles*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si los sistemas informáticos son compatibles entre sí.

## **Análisis e Interpretación**

La figura 42, muestra que el 53,9% de los encuestados opina que los sistemas informáticos de la organización funcionan bien juntos, con un 12,8% que está totalmente de acuerdo. Esta apreciación satisfactoria indica que los esfuerzos realizados por las empresas y desarrolladores para mejorar la interoperabilidad de los sistemas están dando resultados positivos, lo que es esencial para optimizar la eficiencia operativa y facilitar el flujo de trabajo entre diferentes plataformas.

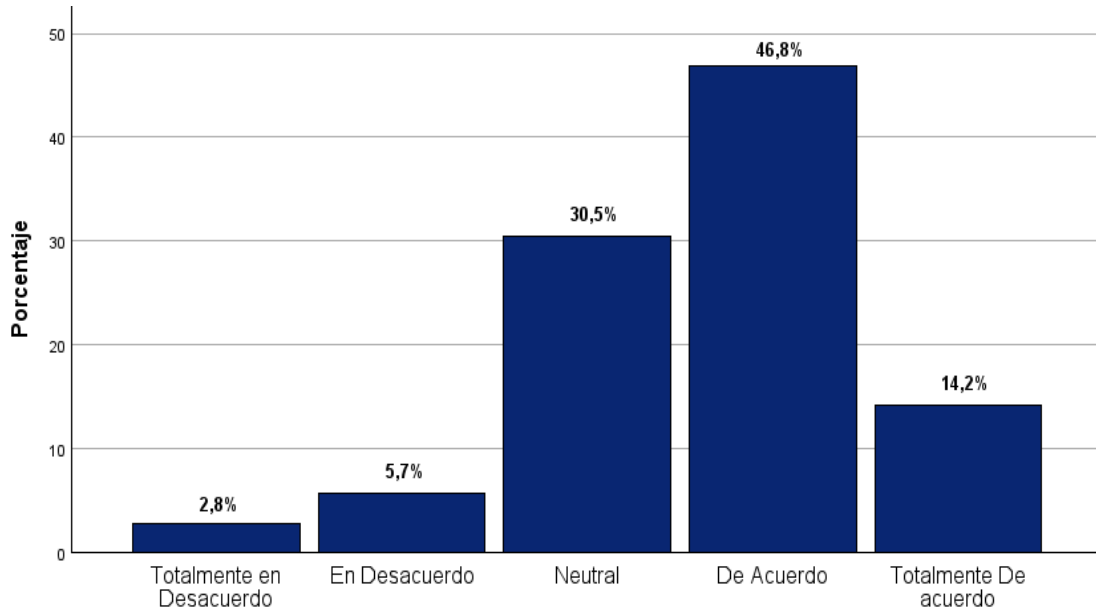
Sin embargo, a pesar de que la mayoría opina que los sistemas informáticos son compatibles entre sí, un 33,3% de los participantes, que incluye tanto a quienes están en desacuerdo como a aquellos que adoptan una postura neutral, no están completamente convencidos de la compatibilidad de los sistemas. Este porcentaje significativo es preocupante, ya que, aunque la mayoría aprecia la funcionalidad, hay un número considerable de usuarios que enfrenta dificultades en la integración, lo que podría afectar su rendimiento y satisfacción general.

La existencia de este grupo insatisfecho representa una oportunidad clave para que desarrolladores y proveedores se concentren en identificar y resolver los problemas de integración y compatibilidad. Al abordar estas inquietudes, se puede mejorar la experiencia del usuario, lo que a su vez podría fomentar una mayor aceptación y uso de los sistemas.

Además, optimizar la integración de los sistemas no solo beneficiaría a los usuarios individuales, sino que también podría llevar a un aumento en la productividad organizacional. Una infraestructura tecnológica más cohesiva y efectiva podría potenciar la colaboración y la innovación, aspectos fundamentales para el éxito a largo plazo de cualquier institución.

**Figura 43**

*Soporte técnico eficiente*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si el soporte técnico es eficiente.

### **Análisis e Interpretación**

La gráfica de la figura 43, nos revela como un 46,8% considera que el soporte técnico es eficiente, y un 14,2% adicional está completamente de acuerdo. Esto significa que más del 60% de los funcionarios tiene una opinión favorable sobre el servicio, lo que indica que en general, el soporte técnico está funcionando bien.

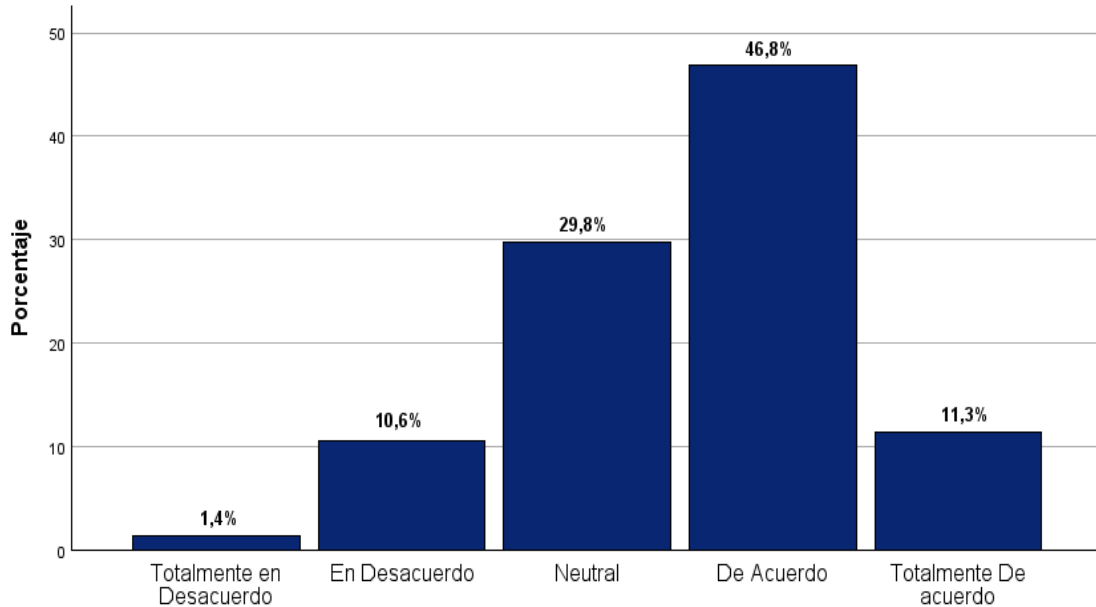
Sin embargo, aunque la sensación es positiva, un 30,5% de los usuarios se muestra neutral, lo que da a entender que no están seguros sobre la eficiencia del soporte. Además, un 8,5% tiene una opinión negativa (2,8% totalmente en desacuerdo y 5,7% en desacuerdo). Esto revela que hay un grupo significativo de usuarios que no está completamente satisfecho o que ha experimentado problemas con el servicio.

La presencia de un número considerable de usuarios insatisfechos indica que hay oportunidades para mejorar el soporte técnico. Esto podría incluir revisar y optimizar los procesos actuales, proporcionar una mejor capacitación al personal o ajustar la manera en

que se ofrece el soporte. El objetivo sería aumentar la satisfacción y asegurar que más funcionarios se sientan contentos con la atención recibida.

**Figura 44**

*Herramientas digitales actualizadas*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si las herramientas digitales son actualizadas regularmente.

### **Análisis e Interpretación**

En la figura 44, la mayoría de los encuestados, un 58,1%, siente que las herramientas digitales se actualizan con regularidad. Esto es un buen indicador de que la organización está manejando bien este aspecto, esto demuestra que los usuarios perciben que las herramientas están al día y funcionan correctamente.

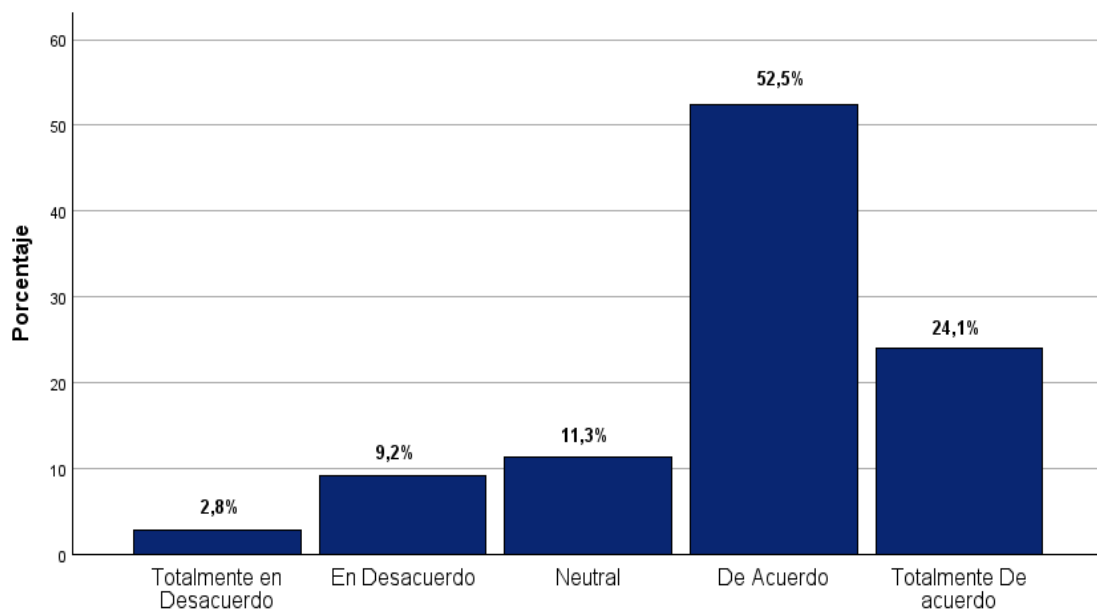
Sin embargo, no todos están completamente satisfechos. Un 12% de los encuestados no está de acuerdo o está totalmente en desacuerdo con la idea de que las herramientas se actualizan con la frecuencia necesaria. Esto nos muestra que hay un grupo que siente que las actualizaciones podrían ser más frecuentes o más efectivas.

La presencia de este grupo insatisfecho representa una oportunidad valiosa para que el GAD haga mejoras. Podría ser útil comunicar mejor las actualizaciones que se

realizan, aumentar la frecuencia de estas o asegurarse de que sean más visibles y útiles para todos los usuarios. Al abordar estas inquietudes, la institución tiene la posibilidad de aumentar la satisfacción general entre sus usuarios y fortalecer su confianza en las herramientas digitales.

**Figura 45**

*Compartir conocimiento*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si existe disposición del personal para compartir conocimiento.

### **Análisis e Interpretación**

Según la gráfica de la figura 45, la mayoría del personal muestra una disposición favorable para compartir conocimiento, con un 52,5% de acuerdo y un 24,1% totalmente de acuerdo. Esto refleja que la institución ha logrado fomentar una cultura colaborativa donde el intercambio de ideas es valorado. Un ambiente así facilita el flujo eficiente de información, lo que contribuye a mejorar la productividad y a impulsar la innovación dentro de la organización.

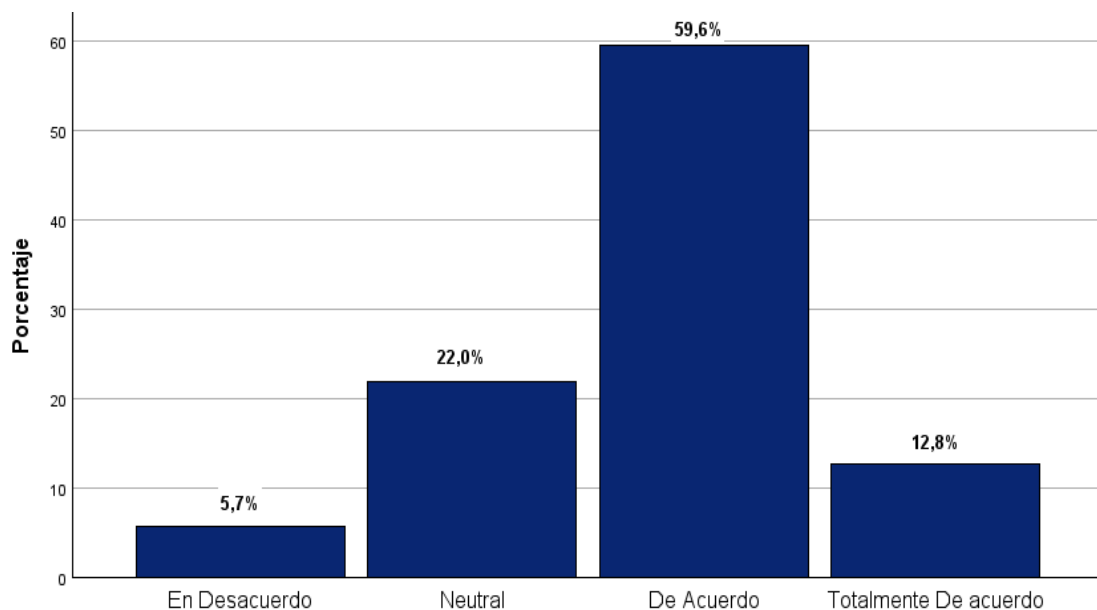
Sin embargo, no todos los empleados comparten esta actitud. Un 12% del personal (2,8% totalmente en desacuerdo y 9,2% en desacuerdo) muestra resistencia a compartir

conocimiento. Esta negativa puede estar vinculada a problemas de comunicación interna, falta de incentivos o desconfianza entre los miembros del equipo. Estas barreras limitan el crecimiento organizacional y afectan la calidad del trabajo en equipo, representando un reto para la institución.

Un 11,3% de los encuestados se mantiene neutral, reflejando falta de claridad sobre los beneficios del intercambio de conocimientos. Este grupo representa una oportunidad para fortalecer la colaboración. La organización debe identificar las causas y aplicar estrategias como mentorías, mejorar la comunicación y ofrecer incentivos adecuados.

**Figura 46**

*Tiempo suficiente para gestionar el conocimiento*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si el tiempo disponible es suficiente para gestionar el conocimiento.

### **Análisis e Interpretación**

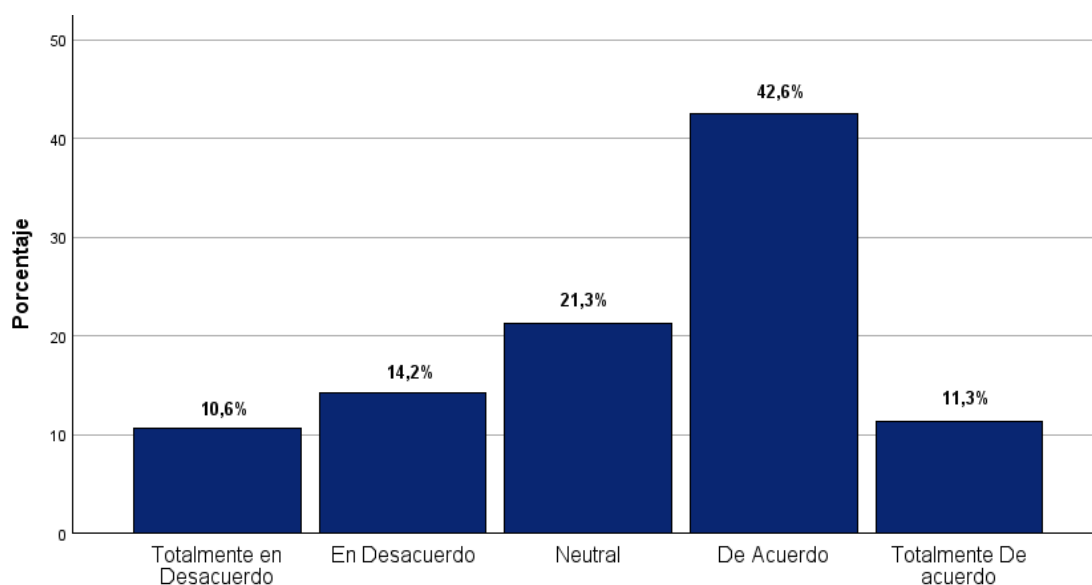
La figura 46, nos da como resultado que el 59,6% siente que tiene suficiente tiempo para gestionar el conocimiento. Esto indica que la mayoría se siente respaldada y capaz de manejar sus responsabilidades en este ámbito, lo que es una señal alentadora.

Refleja que muchas personas están cómodas con su capacidad para gestionar su tiempo en relación con las tareas de conocimiento como lo confirma el 12,8% que está totalmente de acuerdo. No obstante, un 27,7% de los encuestados, que incluye tanto a quienes están en desacuerdo como a aquellos que se muestran neutrales, no está completamente convencido de que el tiempo sea suficiente. Esto evidencia que hay un grupo significativo que podría estar enfrentando dificultades para gestionar su tiempo de manera efectiva en tareas relacionadas con el conocimiento.

La existencia de este grupo insatisfecho representa una oportunidad para que la institución revise cómo se asignan y gestionan los tiempos. Ofrecer más apoyo o recursos a quienes lo necesiten podría ser clave para ayudar a estos individuos a sentirse más seguros y eficientes en sus responsabilidades.

**Figura 47**

*Reconocimiento por compartir conocimiento*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si hay reconocimiento por compartir conocimiento.

### **Análisis e Interpretación**

La figura 47, muestra que un 42,6% siente que la organización reconoce y valora el acto de compartir conocimiento. Esto indica que existe una cultura que promueve el

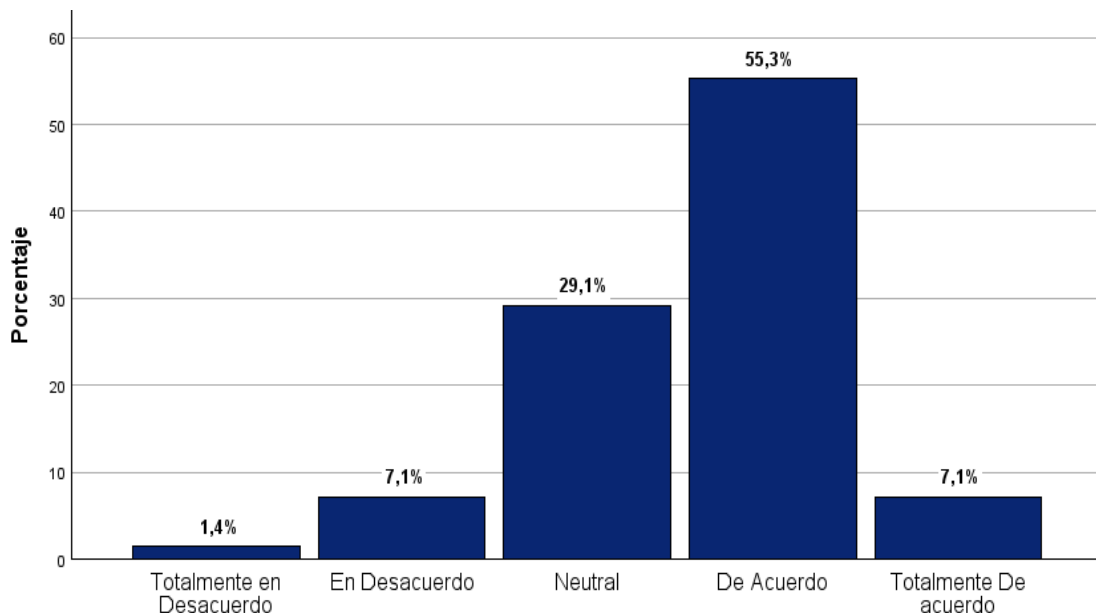
intercambio de ideas y la colaboración entre los empleados, ya que señala que muchos se sienten apreciados por sus contribuciones.

Por otra parte, un 24,8% de los encuestados, que incluye a quienes están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, no percibe ese reconocimiento. Esto revela que hay un grupo considerable de funcionarios que no siente que su esfuerzo por compartir conocimiento sea valorado. Esta falta de reconocimiento puede afectar la motivación y el compromiso.

Para la institución, esta situación representa una oportunidad para revisar y mejorar sus políticas o prácticas relacionadas con el reconocimiento del compartir conocimiento. Asegurarse de que todos los empleados se sientan valorados y motivados a contribuir puede ser clave para fortalecer la cultura de colaboración.

**Figura 48**

*Resistencia al cambio*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si la resistencia al cambio es mínima.

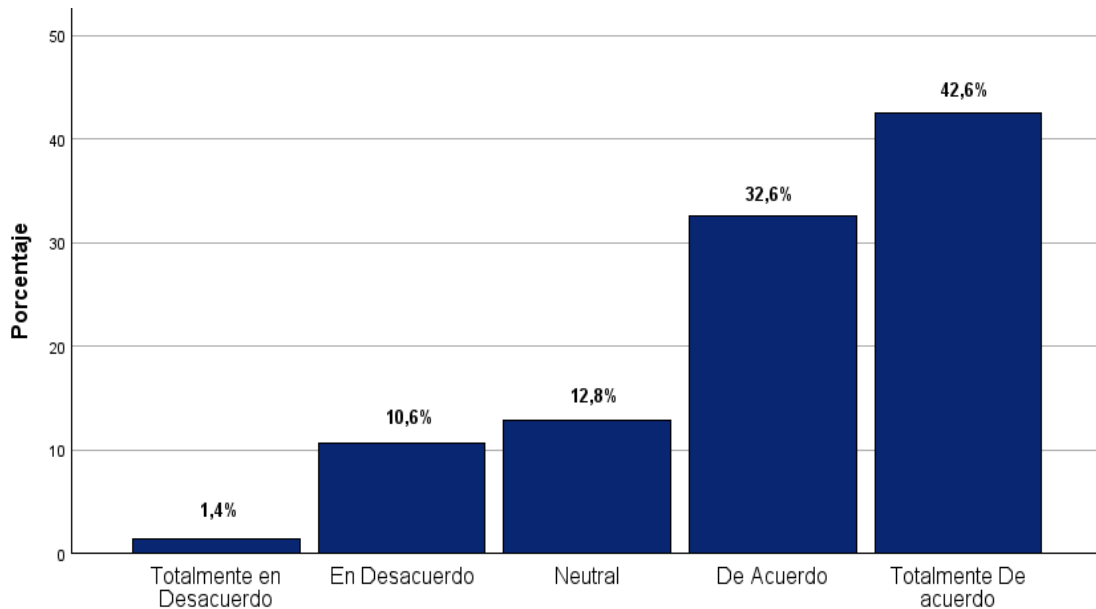
## Análisis e Interpretación

La figura 48, señala que el (55,3%) en la encuesta considera que la resistencia al cambio dentro de la institución es baja, lo que aprecia un ambiente favorable para la implementación de nuevas ideas o procesos. Sin embargo, casi un tercio de los encuestados (29,1%) no tiene una opinión clara al respecto, lo que da a entender la necesidad de mayor comunicación o claridad en los cambios realizados. Solo una pequeña proporción (8,5%) percibe este aspecto como un desafío significativo.

La situación presenta una oportunidad para que la institución trabaje en mejorar su comunicación respecto a los cambios y las razones detrás de ellos. Aumentar la transparencia y proporcionar información clara puede ayudar a reducir la incertidumbre y aumentar el apoyo entre los empleados.

**Figura 49**

*Motivación para aprender*



*Nota:* Los datos muestran resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios administrativos sobre si la motivación para aprender es alta.

### **Análisis e Interpretación**

La figura 49, muestra que un 75,2% de los encuestados percibe un alto nivel de motivación para aprender dentro de la institución, lo que significa un ambiente propicio para el desarrollo profesional y personal. Aunque la mayoría está motivada, existe un pequeño grupo del 12% que no se siente así, lo que podría ser una oportunidad para implementar estrategias que fortalezcan el entusiasmo por el aprendizaje.

Por otro lado, un grupo neutral del 12,8% recuerda que aún queda espacio para involucrar más a los colaboradores en iniciativas de aprendizaje.

#### **4.3.2 Discusión factores que limitan la gestión del conocimiento en el GAD Municipal de Buena Fe.**

Entre los factores limitantes se identificaron: la resistencia al cambio, las deficiencias en la infraestructura tecnológica, la falta de estructuración en los procesos de transferencia de conocimiento, y la escasa sistematización de las lecciones aprendidas. La resistencia al cambio, abordada por Fragoso (2024) como un obstáculo para el aprendizaje organizacional, constituye uno de los principales desafíos, ya que impide el tránsito hacia una cultura de mejora continua. La gestión del conocimiento, para ser efectiva, debe incluir mecanismos de sensibilización y capacitación permanente que permitan a los funcionarios comprender su rol dentro de una organización que aprende, aspectos que, aunque parcialmente implementados en el GAD, requieren un reforzamiento estructural.

En cuanto a la infraestructura tecnológica, Gonzales (2023) destaca que la eficiencia de los sistemas de gestión documental y de bases de datos es crucial para un adecuado tratamiento de la información. Aunque el GAD ha incorporado ciertas herramientas, el uso inconsistente de plataformas digitales evidencia que la accesibilidad

y el aprovechamiento del soporte tecnológico no son aún óptimos, limitando así el alcance de los procesos de gestión del conocimiento.

Finalmente, la falta de procedimientos formalizados para capturar y transferir el conocimiento tácito, como lo describe Fragoso (2024), refleja la carencia de estrategias sistemáticas de socialización del saber práctico adquirido por los funcionarios. Esto representa un riesgo de pérdida de capital intelectual en escenarios de rotación de personal, lo cual también es subrayado por Garzón (2020) al señalar que dicho fenómeno constituye un obstáculo importante para preservar y compartir el conocimiento institucional.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

*Se puede decir que no hay países  
subdesarrollados, sino mal gestionados.*

***Peter Drucker***

## 5.1 CONCLUSIONES

Las conclusiones que se presentan a continuación sintetizan los hallazgos más relevantes, ofreciendo una visión clara y completa sobre la situación actual del GAD Municipal de Buena Fe:

- Se concluyó que, si bien se había implementado prácticas iniciales de gestión del conocimiento mediante herramientas digitales y repositorios, persistieron brechas significativas relacionadas con la informalidad en la transmisión de información y la ausencia de una sistematización integral. Esta situación limitó la consolidación del conocimiento organizacional, afectando la capacidad institucional para preservar, compartir y aprovechar los saberes adquiridos en el ámbito administrativo.
- El estudio evidenció que la comunicación interna presentó deficiencias en términos de claridad, accesibilidad e integración interdepartamental, lo cual repercutió negativamente en el desempeño laboral de los funcionarios. A pesar de la existencia de medios formales de comunicación, la percepción generalizada de neutralidad respecto a su efectividad reveló la necesidad de fortalecer los canales comunicacionales para garantizar una circulación más eficiente de la información organizacional.
- Se identificó que los principales factores limitantes de la gestión del conocimiento incluyeron la resistencia al cambio, las deficiencias tecnológicas y la falta de formalización de procesos de transferencia de conocimiento. Estas limitaciones evidenciaron una cultura organizacional aún incipiente en términos de aprendizaje continuo, lo que expuso a la institución a riesgos de pérdida de conocimiento crítico y afectó su capacidad de innovación y mejora sostenida.

## 5.2 RECOMENDACIONES

Se presenta un conjunto de recomendaciones esenciales dirigidas al GAD Municipal de Buena Fe, enfocadas en fortalecer la gestión del conocimiento, mejorar la comunicación interna y consolidar una cultura organizacional sólida:

- Se recomienda al GAD Municipal de Buena Fe la implementación de un sistema formal de gestión del conocimiento que articule la documentación de procesos, la consolidación de repositorios institucionales y la conversión del conocimiento tácito en explícito mediante estrategias sistemáticas. Este sistema debe sustentarse en políticas claras, recursos tecnológicos adecuados y una normativa interna que garantice la sostenibilidad y la apropiación activa por parte de los funcionarios.
- Es fundamental que el GAD Municipal de Buena Fe fortalezca su comunicación interna mediante el diseño de protocolos claros, el uso efectivo de canales digitales integrados y la creación de espacios formales de retroalimentación y colaboración interdepartamental. Este esfuerzo debe orientarse a promover una comunicación transversal y transparente, que potencie el trabajo en equipo y facilite el acceso oportuno a la información necesaria para el cumplimiento de las funciones laborales.
- Se sugiere desarrollar programas de sensibilización, capacitación continua y acompañamiento en gestión del conocimiento, con el objetivo de reducir la resistencia al cambio y fomentar una cultura organizacional orientada al aprendizaje y la innovación. Asimismo, es indispensable fortalecer la infraestructura tecnológica y formalizar los procesos de socialización del conocimiento práctico, asegurando la transferencia y la preservación del capital intelectual institucional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldaz Quinto, A. R., Alvarado Torres, W. Y., Castro Ramírez, N. A., & Fajardo Campaña, C. M. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 1382-1393.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1588](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1588)
- Ardila Cubillos, R. A., Durán Prada, M. Y., Vides Martínez, K. Y., & Mejía Aguilar, G. (2024). actores que afectan la Productividad Laboral en la Industria Global de la Construcción: Una Revisión Crítica, Clasificación y Ranking. *Scientific and Technological Research Paper*, 29(1). <https://doi.org/10.22517/23447214.25546>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. (Vol. Tercera edición). Colombia: PEARSON. [www.pearsoneducacion.net](http://www.pearsoneducacion.net)
- Bustos Amaya, C. A., & Bustos Zárate, H. M. (2023). *Modelo de Gestión del Conocimiento para el Proceso de Gestion de Talento Humano de la Superintendencia de Sociedades*. Bogota, Colombia: UEAN.  
<http://hdl.handle.net/10882/12752>
- Cárdenas, M. M., & Monga, A. (2020). LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA PERCEPCIÓN DEL CONSUMIDOR DE UNA MARCA COLECTIVA. *UTC Prospectivas: Revista De Ciencias Administrativas Y Económicas*, 3(1), 48-64.  
<http://190.15.139.149/index.php/prospectivasutc/article/view/287>
- Chávez Pullas, M. K., & Henríquez Jiménez, E. V. (2020). *La gestión del conocimiento y su relación con el desempeño laboral de los docentes en las instituciones educativas fiscales de la zona 8 del Ecuador, 2019*. Universidad Politécnica

Salesiana, Guayaquil, Ecuador.

<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19092>

COESC+I . (2016). *Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación*. Lexis. <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/Codigo-Organico-Economia-Social-de-los-Conosimientos.pdf>

Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: LEXISFINDER.

COOTAD. (2019). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Quito: LEXISFINDER.

Escorcía Guzmán, J. H., & Barros, D. A. (2020). Gestión del conocimiento en Instituciones de Educación Superior: Caracterización desde una reflexión teórica. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI(3), 83-97.  
<https://doi.org/10.31876/rcs.v26i3>

Espinoza Freire, E. E. (2023). La enseñanza de las ciencias sociales mediante el método deductivo. *Revista Mexicana de Investigación e Intervención Educativa*, 2(2), 34-41. <https://revista.excedinter.com/index.php/rtest/article/view/27/25>

Fragoso Molina, E. J. (2024). *Estrategias y tecnologías de gestión de conocimiento para empresas de desarrollo de software*. Medellín: Universidad de Medellín Ciencia y Libertad. <https://repository.udem.edu.co/handle/11407/8675>

García Rodríguez, Z., Olivera Batista, D., & Díaz Jiménez, A. (2023). Auditorías del conocimiento: un reto para la gestión del conocimiento en las universidades. *E-*

*Ciencias de la Información*, 13(1), 1-16.

<https://doi.org/10.15517/eci.v13i1.51952>

Garzón Alfonso, M. A. (2020). La gestión del conocimiento y la rotación de personal.

*Visiones*, 3(3), 61-71.

<https://revistas.ucentral.edu.co/index.php/visiones/article/view/3073>

Gonzales Pastrana, D. J. (2023). *La gestión del conocimiento y su relación con el desempeño laboral en el Área de Recursos Humanos de EsSalud Huancayo 2020*. Universidad Continental, Huancayo, Perú.

<https://hdl.handle.net/20.500.12394/13391>

Haro Sarango , A. F., Chisag Pallmay, E. R., Ruiz Sarzosa, J. P., & Caicedo Pozo, J. E.

(2024). Tipos y clasificación de las investigaciones . *LATAM Revista*

*Latinoamericana de Ciencias* , 5(2), 956-966.

<https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1927>

Ibarra Sáiz, M. S., González Elorza, A., & Rodríguez Gómez, G. (2023). Aportaciones metodológicas para el uso de la entrevista semiestructurada en la investigación educativa a partir de un estudio de caso múltiple. *Revista de Investigación Educativa.*, 41(2), 501–522. <https://doi.org/10.6018/rie.546401>

*Educativa.*, 41(2), 501–522. <https://doi.org/10.6018/rie.546401>

Imamura Díaz, J. I., Keeling Alvarez, M., & Barreto Gelles, I. (2020). La gestión del conocimiento como plataforma para socializar la producción científica.

*Ingeniería Industrial*, XLI(1).

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360464918006>

Kim, S. M. (2021). Inductive or deductive? Research by maxillofacial surgeons. *Journal of the Korean Association of Oral and Maxillofacial Surgeons*, 47(3), 151-152.

- Lizana Cruz, D., & Samamé Díaz, R. (2021). *Diseño de estrategias de motivación laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Caja Sullana S.A, en el distrito de Olmos, 2019*. Universidad Señor de Sipán, Perú.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7939>
- Loor Caicedo, D. I., Morejón del Rosario, N. I., Pino Meléndez, V. E., & Troya Guerrero, G. R. (2021). *La cultura organizacional y el desempeño laboral en el sector público* (Vol. primera edición). Babhoyo, Ecuador: Cidepro.  
<https://doi.org/10.29018/978-9942-823-92-2>
- Lora Guzmán, H. S., Castilla Paternina, S., & Góez Flórez, M. C. (2020). La gestión por competencias como estrategia. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 15(1), 83-94.  
<https://doi.org/doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2020v15n1.6291>
- LOSEP. (2016). *Ley Orgánica del Servicio Público*. Lexis.  
[https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_mdt\\_4.3\\_ley\\_org\\_ser\\_p%C3%BAAb.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAAb.pdf)
- Maldonado Guzmán, G., García Ramírez, R., Mata Zamores, S., & Castillo Esparza, M. M. (2021). Innovación abierta, crecimiento y rendimiento en la PYME de la industria automotriz de México. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 23(1), 85-99. <https://doi.org/10.36390/telos231.07>
- Martínez Aragón, C. L., & Aguilar Morales, N. (2023). Una revisión sistemática de la literatura del aprendizaje organizacional y el el desempeño. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 27(1), 1-23.  
<https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2023.27.01.001.es>

- Mas, R., Meregildo, R., Torres, C., & Cruz, R. (2021). Gestión del conocimiento en la carrera de educación primaria en la Universidad Nacional del Santa, Perú. *elos: revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 23(2), 207 - 226.  
<https://doi.org/10.36390/telos232.02>
- Peiro, J. M., Montesa, D., & Soriano, A. (2021). evisión sistemática de la investigación sobre las relaciones entre el bienestar y desempeño laborales en Iberoamérica. *Anuario Internacional de Revisiones en Psicología.*, 95-121.  
<https://doi.org/10.14635/REVPSY.0.5>
- Peralta Tapia , M. E., Horna Torres, E., Horna Torres, E., & Heredia Llatas, F. D. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(1), 2.  
<https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>
- Pinco Villalta, R. J. (2021). *GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES DE INSUMOS AGRÍCOLAS – REGIÓN JUNÍN, 2018*. Universidad Peruana De Los Andes, Huancayo, Perú.  
[https://doi.org/https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2115/T037\\_20069428\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://doi.org/https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2115/T037_20069428_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quiroz Valenzuela, R. J., Mendoza Barrientos, L. C., & Aguilar Janto , L. E. (2023). Gestión del conocimiento en entidades públicas Latinoamericanas 2016-2022. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 8(1), 636-650.  
<https://doi.org/10.35381/r.k.v8i1.2828>

- Ramos Galarza, C. A. (2020). Los alcances de una investigación. *Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1-6.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>
- Rodríguez, A., Segura, X., Elzondo, M., Moreno, R., & Montalvo, J. (2020). Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la productividad. Estudio de caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México. *Revista Espacios*, 41(20), 53-68. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n43p05>
- Rosales, R. P. (2023). GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS ORGANIZACIONES. *Revista EDUCARE - UPEL-IPB*, 27(1), 497-517.  
<https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1904>
- Ruiz, E. D., Salazar Gomez, J. F., & Valdivia Rivera, M. J. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(26).  
<https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>
- Santos Hernández, B. L. (2022). Gestión del conocimiento y sostenibilidad en la gestión de la cadena de suministro: revisión de literatura. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 24(3), 732-748.  
<https://doi.org/10.36390/telos243.17>
- Torres Leandro, J. (2021). Fiabilidad de las escalas: interpretación y limitaciones del Alfa de Cronbach. *ResearchGate*.  
[https://www.researchgate.net/publication/350589592\\_Fiabilidad\\_de\\_las\\_escalas\\_interpretacion\\_y\\_limitaciones\\_del\\_Alfa\\_de\\_Cronbach](https://www.researchgate.net/publication/350589592_Fiabilidad_de_las_escalas_interpretacion_y_limitaciones_del_Alfa_de_Cronbach)

- Torres Miranda, T. (2020). En defensa del método histórico-lógico desde la Lógica como ciencia. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39(2).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142020000200016&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142020000200016&lng=es&tlng=es)
- Tursonova, M. (2023). Using inductive and deductive approach in teaching grammar. *Modern Science and Research*, 2(10), 11-17.
- Villasana Arreguín, L. M., Hernández García, P., & Ramírez Flores, É. (2021). La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura. *Trascender, Contabilidad y Gestion*, 6(18), 53-78.  
<https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.128>
- Zaballa Gomariz, P. E. (2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del persona. *ACADEMO*, 8(1), 29-41. <https://doi.org/10.30545/academo.2021.ene-jun.3>

## ANEXOS

### Anexo 1. Certificado del sistema anti-plagio Compilatio

Quevedo, 2 julio del 2025

Doctor

Byron Oviedo Bayas PhD.

**DECANO DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

Presente. -

De mi consideración:

Por medio del presente, me permito hacer llegar los resultados obtenidos por la herramienta Anti-plagio COMPILATIO, respecto al Trabajo de Investigación titulado **“GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL GAD MUNICIPAL DE BUENA FE 2023.”**. A cargo del aspirante a Magister. Econ. Yomber Yoximar Contreras Cañola, portador de la cédula de identidad 1205545443 estudiante de la maestría en Gestión Pública, cuyo resultado del análisis es el siguiente:

Atentamente,

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ECON.  
YOMBER YOXIMAR CONTRERAS CAÑOLA**

**1%**  
Textos sospechosos

**< 1%** **Similitudes**  
0% similitudes entre comillas  
0% entre las fuentes mencionadas  
**2%** **Idiomas no reconocidos (ignorados)**

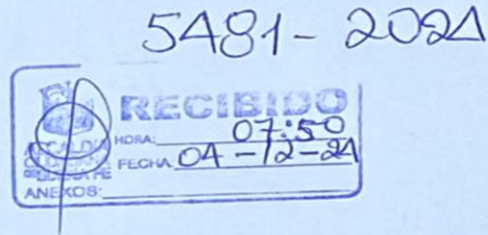
Nombre del documento: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN_ECON. YOMBER YOXIMAR CONTRERAS CAÑOLA.pdf	Depositante: NELLY NARCISA MANJARREZ FUENTES	Número de palabras: 33.573
ID del documento: 253285304ca644be4ade4dbfc10ef2b2bb75678b	Fecha de depósito: 2/7/2025	Número de caracteres: 241.152
Tamaño del documento original: 1,71 MB	Tipo de carga: interface	
	fecha de fin de análisis: 2/7/2025	

Ing. Nelly Manjarrez Fuentes, PhD.  
**DIRECTORA DEL PROYECTO**

**Anexo 3.** Petición de autorización para desarrollar el presente proyecto de investigación.

Quevedo, 02 de diciembre de 2024

Ab. Diana Anchundia Yépez, Msc.  
ALCALDESA DEL CANTÓN BUENA FE.  
En su despacho. –



De mis consideraciones

En mi calidad de estudiante de la maestría en Gestión Pública de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, me encuentro desarrollando mi proyecto de maestría titulado **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL GAD MUNICIPAL DE BUENA FE 2023**, me permito solicitar a usted de la manera más comedida se me facilite información, realizar entrevista y encuestas al jefe departamental y funcionarios públicos, tomar alguna fotografías en las instalaciones, cabe indicar que la información es estrictamente con fines académicos.

De Antemano le quedo muy agradecido por la atención prestada.

Atentamente



Econ. Yomber Yoximar Contreras Cañola  
Estudiante de Maestría en Gestión Pública  
UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO

**Anexo 4. Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación.**



Oficio No. 0598-DTH-2024  
Buena Fe, 05 de diciembre del 2024

Economista  
Yomber Contreras Cañola  
Presente.-

De mi consideración:


En atención a la solicitud S/N, de fecha 02 de diciembre del 2024, suscrito por usted, mediante el cual solicita autorización para realizar el desarrollo de proyecto de investigación de tesis titulado "Gestión del Conocimiento y su Incidencia en el Desempeño Laboral del GAD Municipal de Buena Fe 2023".

Nos complace informarle que su solicitud ha sido aceptada, reconocemos la relevancia de su investigación la cual contribuirá al análisis y mejora de los procesos que conlleva nuestra institución.


Con base a lo expuesto, esta Dirección **AUTORIZA** para que el mencionado estudiante acceda a la información necesaria para realizar el proyecto de investigación, siempre que se respeten las normativas internas de confidencialidad y protección de datos.

Particular que notifico para los fines pertinentes.

Atentamente,

  
Econ. Pamela García Moreira M.  
DIRECTORA DE TALENTO HUMANO  
GAD MUNICIPAL DE SAN JACINTO DE BUENA FE



Acción	Responsables	Cargos	Firma
Elaborado por:	Ing. Vanessa Ayala Mero	Asistente Administrativo	
Revisado por:	Econ. Pamela García Moreira	Directora de Talento Humano	

**Anexo 5.** Cuestionario de entrevista a la directora de talento humano del GAD Municipal de Buena Fe



**UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**FACULTAD DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**ENTREVISTA**

**Objetivo:** Recopilar información sobre las estrategias, políticas y prácticas relacionadas con el desempeño laboral, identificando factores clave que lo afectan y oportunidades de mejora.

**Dirigida a:** Directora de talento humano del GAD Municipal del cantón Buena fe.

Nº	Pregunta	Respuesta	Observaciones
1	¿Qué políticas tiene implementadas el GAD para gestionar el conocimiento institucional?		
2	¿Cómo se documenta y preserva el conocimiento generado por los funcionarios?		
3	¿Existe un plan estratégico para la gestión del conocimiento?		
4	¿Qué herramientas tecnológicas utilizan para compartir información entre departamentos?		
5	¿Cómo se realiza la transferencia de conocimiento cuando hay rotación de personal?		

<b>6</b>	¿Qué procedimientos existen para capturar las mejores prácticas administrativas?		
<b>7</b>	¿Qué programas de capacitación implementan para fortalecer el conocimiento institucional?		
<b>8</b>	¿Cómo se evalúa y mide la efectividad de las capacitaciones?		
<b>9</b>	¿Cómo promueven la cultura de compartir conocimiento entre los funcionarios?		
<b>10</b>	¿Qué incentivos existen para motivar la transferencia de conocimiento?		
<b>11</b>	¿Cómo manejan la resistencia al cambio en la implementación de nuevas prácticas?		
<b>12</b>	¿Cómo miden el impacto de las prácticas de gestión del conocimiento?		
<b>13</b>	¿Qué indicadores utilizan para evaluar la efectividad de estas prácticas?		
<b>14</b>	¿Qué áreas de mejora han identificado en la gestión del conocimiento?		

**Anexo 6.** Cuestionario de entrevista a la directora administrativa del GAD Municipal de Buena Fe

<b>ENTREVISTA</b>			
<b>Objetivo:</b> Recopilar información sobre las prácticas actuales de gestión del conocimiento en el área administrativa, identificando fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.			
<b>Dirigida a:</b> Directora administrativa del GAD Municipal del cantón Buena fe.			
N°	Pregunta	Respuesta	Observaciones
1	¿Qué políticas tiene implementadas el GAD para gestionar el conocimiento institucional?		
2	¿Cómo se documenta y preserva el conocimiento generado por los funcionarios?		
3	¿Existe un plan estratégico para la gestión del conocimiento?		
4	¿Qué herramientas tecnológicas utilizan para compartir información entre departamentos?		
5	¿Cómo se realiza la transferencia de conocimiento cuando hay rotación de personal?		
6	¿Qué procedimientos existen para capturar las mejores prácticas administrativas?		
7	¿Qué programas de capacitación implementan para fortalecer el conocimiento institucional?		
8	¿Cómo se evalúa y mide la efectividad de las capacitaciones?		
9	¿Cómo promueven la cultura de compartir conocimiento entre los funcionarios?		

<b>10</b>	¿Qué incentivos existen para motivar la transferencia de conocimiento?		
<b>11</b>	¿Cómo manejan la resistencia al cambio en la implementación de nuevas prácticas?		
<b>12</b>	¿Cómo miden el impacto de las prácticas de gestión del conocimiento?		
<b>13</b>	¿Qué indicadores utilizan para evaluar la efectividad de estas prácticas?		
<b>14</b>	¿Qué áreas de mejora han identificado en la gestión del conocimiento?		

**Anexo 7.** Cuestionario de encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Municipal de Buena Fe.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**FACULTAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DEL GAD MUNICIPAL DE BUENA FE**

**Objetivo:** Evaluar la incidencia de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral de los funcionarios del área administrativa del GAD Municipal de Buena Fe

**Nombres:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Área/Departamento:** \_\_\_\_\_

**Tiempo en la institución:** \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Por favor, indique su nivel de acuerdo con cada afirmación según la siguiente escala:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Neutral

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

<b>AFIRMACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>DIMENSIÓN: PRÁCTICAS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>					
La institución promueve la capacitación continua del personal.					
Existen programas formales de inducción para nuevos funcionarios.					
Se documenta sistemáticamente el conocimiento adquirido en proyectos y actividades.					
La institución mantiene convenios con entidades educativas para la formación del personal.					
Se realizan regularmente talleres de actualización profesional.					
<b>DIMENSIÓN: ALMACENAMIENTO Y ORGANIZACIÓN</b>					
Existe un sistema de gestión documental eficiente.					
Los procedimientos institucionales están claramente documentados.					
Se mantiene un repositorio actualizado de manuales y guías.					
La información institucional está organizada de manera accesible.					
Se utilizan herramientas tecnológicas para almacenar el conocimiento.					
<b>DIMENSIÓN: TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO</b>					
Se realizan reuniones periódicas para compartir experiencias y mejores prácticas.					
Existe un sistema de mentoring o tutoría para funcionarios nuevos.					
Se promueve el trabajo en equipo para compartir conocimientos.					

La rotación de personal incluye procesos de transferencia de conocimiento.					
Se documentan las lecciones aprendidas de los proyectos.					
<b>VARIABLE: COMUNICACIÓN INTERNA Y DESEMPEÑO LABORAL.</b>					
<b>DIMENSIÓN: CANALES DE COMUNICACIÓN.</b>					
Los canales de comunicación interna son efectivos.					
La información institucional llega de manera oportuna.					
Existen mecanismos formales para la retroalimentación.					
Las herramientas digitales de comunicación son adecuadas.					
La comunicación entre departamentos es fluida					
<b>DIMENSIÓN: CALIDAD DE LA COMUNICACIÓN.</b>					
La información compartida es clara y precisa.					
Las instrucciones laborales son comprensibles.					
La comunicación vertical (jefes-subordinados) es efectiva.					
La comunicación horizontal (entre pares) es constructiva.					
Los mensajes institucionales son consistentes					
<b>DIMENSIÓN: DESEMPEÑO LABORAL</b>					
La comunicación efectiva mejora mi productividad.					

La claridad en las instrucciones facilita el cumplimiento de objetivos.					
La retroalimentación recibida mejora mi desempeño.					
La comunicación oportuna previene errores en el trabajo.					
El ambiente comunicacional favorece la innovación					
<b>VARIABLE: FACTORES LIMITANTES DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>					
<b>DIMENSIÓN: BARRERAS ORGANIZACIONALES</b>					
Las políticas y procedimientos laborales son claros y accesibles.					
Los recursos y herramientas disponibles son adecuados para mi trabajo.					
La estructura organizacional facilita la toma de decisiones.					
La institución promueve una cultura de mejora continua y excelencia.					
La estructura organizacional facilita el flujo de conocimiento.					
Existen recursos suficientes para la gestión del conocimiento.					
Las políticas institucionales apoyan la gestión del conocimiento.					
La cultura organizacional promueve el compartir conocimiento.					
El liderazgo institucional valora la gestión del conocimiento.					
<b>DIMENSIÓN: BARRERAS TECNOLÓGICAS.</b>					
La infraestructura tecnológica es adecuada.					

El personal está capacitado en herramientas tecnológicas.					
Los sistemas informáticos son compatibles entre sí.					
El soporte técnico es eficiente.					
Las herramientas digitales son actualizadas regularmente.					
<b>DIMENSIÓN: BARRERAS INDIVIDUALES</b>					
Existe disposición del personal para compartir conocimiento.					
El tiempo disponible es suficiente para gestionar el conocimiento.					
Hay reconocimiento por compartir conocimiento.					
La resistencia al cambio es mínima.					
La motivación para aprender es alta.					

**Anexo 8.** Resultados de las prácticas de gestión del conocimiento en el área administrativa del GAD municipal de Buena Fe.

La institución promueve la capacitación continua del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	5	3,5	3,5	3,5
<b>En Desacuerdo</b>	6	4,3	4,3	7,8
<b>Neutral</b>	38	27,0	27,0	34,8
<b>De Acuerdo</b>	60	42,6	42,6	77,3
<b>Totalmente De acuerdo</b>	32	22,7	22,7	100,0
<b>Total</b>	141	100,0	100,0	

*Fuente:* Estudio de campo

Existen programas formales de inducción para nuevos funcionarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	10	7,1	7,1	7,1
<b>En Desacuerdo</b>	21	14,9	14,9	22,0
<b>Neutral</b>	44	31,2	31,2	53,2
<b>De Acuerdo</b>	56	39,7	39,7	92,9
<b>Totalmente De acuerdo</b>	10	7,1	7,1	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

Se documentan sistemáticamente el conocimiento adquirido en proyectos y actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	5	3,5	3,5	3,5
<b>En Desacuerdo</b>	12	8,5	8,5	12,1
<b>Neutral</b>	36	25,5	25,5	37,6
<b>De Acuerdo</b>	48	34,0	34,0	71,6
<b>Totalmente De acuerdo</b>	40	28,4	28,4	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

La institución mantiene convenios con entidades educativas para la formación del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	13	9,2	9,2	9,2
<b>En Desacuerdo</b>	6	4,3	4,3	13,5
<b>Neutral</b>	26	18,4	18,4	31,9
<b>De Acuerdo</b>	40	28,4	28,4	60,3
<b>Totalmente De acuerdo</b>	56	39,7	39,7	<b>100,0</b>

Fuente: Estudio de campo

Se realizan regularmente talleres de actualización a profesionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	9	6,4	6,4	6,4
<b>En Desacuerdo</b>	10	7,1	7,1	13,5
<b>Neutral</b>	46	32,6	32,6	46,1
<b>De Acuerdo</b>	56	39,7	39,7	85,8
<b>Totalmente De acuerdo</b>	20	14,2	14,2	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

Existe un sistema de gestión documental eficiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	4	2,8	2,8	2,8
<b>En Desacuerdo</b>	12	8,5	8,5	11,3
<b>Neutral</b>	47	33,3	33,3	44,7
<b>De Acuerdo</b>	54	38,3	38,3	83,0
<b>Totalmente De acuerdo</b>	24	17,0	17,0	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

Los procedimientos institucionales están claramente documentados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>En Desacuerdo</b>	8	5,7	5,7	5,7
<b>Neutral</b>	33	23,4	23,4	29,1
<b>De Acuerdo</b>	60	42,6	42,6	71,6
<b>Totalmente De acuerdo</b>	40	28,4	28,4	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

Se mantiene un repositorio actualizado de manuales y guías

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	4	2,8	2,8	2,8
<b>En Desacuerdo</b>	13	9,2	9,2	12,1
<b>Neutral</b>	40	28,4	28,4	40,4
<b>De Acuerdo</b>	54	38,3	38,3	78,7
<b>Totalmente De acuerdo</b>	30	21,3	21,3	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

La información institucional está organizada de manera accesible

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	2	1,4	1,4	1,4
<b>En Desacuerdo</b>	6	4,3	4,3	5,7
<b>Neutral</b>	34	24,1	24,1	29,8
<b>De Acuerdo</b>	63	44,7	44,7	74,5
<b>Totalmente De acuerdo</b>	36	25,5	25,5	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

Se utilizan herramientas tecnológicas para almacenar el conocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	4	2,8	2,8	2,8
<b>En Desacuerdo</b>	11	7,8	7,8	10,6
<b>Neutral</b>	28	19,9	19,9	30,5
<b>De Acuerdo</b>	52	36,9	36,9	67,4
<b>Totalmente De acuerdo</b>	46	32,6	32,6	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

Se realizan reuniones periódicas para compartir experiencias y mejores prácticas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	9	6,4	6,4	6,4
<b>En Desacuerdo</b>	14	9,9	9,9	16,3
<b>Neutral</b>	34	24,1	24,1	40,4
<b>De Acuerdo</b>	42	29,8	29,8	70,2
<b>Totalmente De acuerdo</b>	42	29,8	29,8	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

Existe un sistema de mentoring o tutoría para funcionarios nuevos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	8	5,7	5,7	5,7
<b>En Desacuerdo</b>	31	22,0	22,0	27,7
<b>Neutral</b>	52	36,9	36,9	64,5
<b>De Acuerdo</b>	24	17,0	17,0	81,6
<b>Totalmente De acuerdo</b>	26	18,4	18,4	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

Se promueve el trabajo en equipo para compartir conocimientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	7	5,0	5,0	5,0
<b>En Desacuerdo</b>	8	5,7	5,7	10,6
<b>Neutral</b>	28	19,9	19,9	30,5
<b>De Acuerdo</b>	54	38,3	38,3	68,8
<b>Totalmente De acuerdo</b>	44	31,2	31,2	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

La rotación de personal incluye procesos de transferencia de conocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>En Desacuerdo</b>	23	16,3	16,3	16,3
<b>Neutral</b>	48	34,0	34,0	50,4
<b>De Acuerdo</b>	44	31,2	31,2	81,6
<b>Totalmente De acuerdo</b>	26	18,4	18,4	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

Se documentan las lecciones aprendidas de los proyectos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	3	2,1	2,1	2,1
<b>En Desacuerdo</b>	18	12,8	12,8	14,9
<b>Neutral</b>	40	28,4	28,4	43,3
<b>De Acuerdo</b>	52	36,9	36,9	80,1
<b>Totalmente De acuerdo</b>	28	19,9	19,9	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

**Anexo 7.** Resultados de la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los funcionarios del GAD Municipal de Buena Fe.

Los canales de comunicación interna son efectivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	2	1,4	1,4	1,4
<b>En Desacuerdo</b>	6	4,3	4,3	5,7
<b>Neutral</b>	29	20,6	20,6	26,2
<b>De Acuerdo</b>	64	45,4	45,4	71,6
<b>Totalmente De acuerdo</b>	40	28,4	28,4	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

La información institucional llega de manera oportuna

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	4	2,8	2,8	2,8
<b>En Desacuerdo</b>	12	8,5	8,5	11,3
<b>Neutral</b>	33	23,4	23,4	34,8
<b>De Acuerdo</b>	66	46,8	46,8	81,6
<b>Totalmente De acuerdo</b>	26	18,4	18,4	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

Existen mecanismos formales para la retroalimentación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>En Desacuerdo</b>	19	13,5	13,5	13,5
<b>Neutral</b>	48	34,0	34,0	47,5
<b>De Acuerdo</b>	58	41,1	41,1	88,7
<b>Totalmente De acuerdo</b>	16	11,3	11,3	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

Las herramientas digitales de comunicación son adecuadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	2	1,4	1,4	1,4
<b>En Desacuerdo</b>	12	8,5	8,5	9,9
<b>Neutral</b>	31	22,0	22,0	31,9
<b>De Acuerdo</b>	60	42,6	42,6	74,5
<b>Totalmente De acuerdo</b>	36	25,5	25,5	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

La comunicación entre departamentos es fluida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	2	1,4	1,4	1,4
<b>En Desacuerdo</b>	12	8,5	8,5	9,9
<b>Neutral</b>	45	31,9	31,9	41,8
<b>De Acuerdo</b>	50	35,5	35,5	77,3
<b>Totalmente De acuerdo</b>	32	22,7	22,7	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

La información compartida es clara y precisa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	2	1,4	1,4	1,4
<b>En Desacuerdo</b>	6	4,3	4,3	5,7
<b>Neutral</b>	31	22,0	22,0	27,7
<b>De Acuerdo</b>	68	48,2	48,2	75,9
<b>Totalmente De acuerdo</b>	34	24,1	24,1	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

Las instrucciones laborales son comprensibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>En Desacuerdo</b>	8	5,7	5,7	5,7
<b>Neutral</b>	35	24,8	24,8	30,5
<b>De Acuerdo</b>	60	42,6	42,6	73,0
<b>Totalmente De acuerdo</b>	38	27,0	27,0	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

La comunicación vertical (jefes-subordinados) es efectiva

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	2	1,4	1,4	1,4
<b>En Desacuerdo</b>	2	1,4	1,4	2,8
<b>Neutral</b>	25	17,7	17,7	20,6
<b>De Acuerdo</b>	56	39,7	39,7	60,3
<b>Totalmente De acuerdo</b>	56	39,7	39,7	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

La comunicación horizontal (entre pares) es constructiva

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>En Desacuerdo</b>	10	7,1	7,1	7,1
<b>Neutral</b>	29	20,6	20,6	27,7
<b>De Acuerdo</b>	70	49,6	49,6	77,3
<b>Totalmente De acuerdo</b>	32	22,7	22,7	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

Los mensajes institucionales son consistentes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>En Desacuerdo</b>	6	4,3	4,3	4,3
<b>Neutral</b>	39	27,7	27,7	31,9
<b>De Acuerdo</b>	58	41,1	41,1	73,0
<b>Totalmente De acuerdo</b>	38	27,0	27,0	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

La comunicación efectiva mejora mi productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	2	1,4	1,4	1,4
<b>En Desacuerdo</b>	2	1,4	1,4	2,8
<b>Neutral</b>	21	14,9	14,9	17,7
<b>De Acuerdo</b>	44	31,2	31,2	48,9
<b>Totalmente De acuerdo</b>	72	51,1	51,1	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

La claridad en las instrucciones facilita el cumplimiento de objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	2	1,4	1,4	1,4
<b>En Desacuerdo</b>	2	1,4	1,4	2,8
<b>Neutral</b>	21	14,9	14,9	17,7
<b>De Acuerdo</b>	50	35,5	35,5	53,2
<b>Totalmente De acuerdo</b>	66	46,8	46,8	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

**Anexo 9.** Resultados de los factores que limitan la gestión del conocimiento en el GAD municipal de buena fe.

La retroalimentación recibida mejora mi desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	2	1,4	1,4	1,4
<b>En Desacuerdo</b>	7	5,0	5,0	6,4
<b>Neutral</b>	18	12,8	12,8	19,1
<b>De Acuerdo</b>	52	36,9	36,9	56,0
<b>Totalmente De acuerdo</b>	62	44,0	44,0	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente:* Estudio de campo

La comunicación oportuna previene errores en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	2	1,4	1,4	1,4
<b>En Desacuerdo</b>	2	1,4	1,4	2,8
<b>Neutral</b>	18	12,8	12,8	15,6
<b>De Acuerdo</b>	53	37,6	37,6	53,2
<b>Totalmente De acuerdo</b>	66	46,8	46,8	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente:* Estudio de campo

El ambiente comunicacional favorece la innovación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	2	1,4	1,4	1,4
<b>En Desacuerdo</b>	2	1,4	1,4	2,8
<b>Neutral</b>	18	12,8	12,8	15,6
<b>De Acuerdo</b>	55	39,0	39,0	54,6
<b>Totalmente De acuerdo</b>	64	45,4	45,4	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente:* Estudio de campo

Las políticas y procedimientos laborales son claros y accesibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	2	1,4	1,4	1,4
<b>En Desacuerdo</b>	9	6,4	6,4	7,8
<b>Neutral</b>	24	17,0	17,0	24,8
<b>De Acuerdo</b>	78	55,3	55,3	80,1
<b>Totalmente De acuerdo</b>	28	19,9	19,9	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente:* Estudio de campo

Los recursos y herramientas disponibles son adecuados para mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>En Desacuerdo</b>	6	4,3	4,3	4,3
<b>Neutral</b>	27	19,1	19,1	23,4
<b>De Acuerdo</b>	74	52,5	52,5	75,9
<b>Totalmente De acuerdo</b>	34	24,1	24,1	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

La estructura organizacional facilita la toma de decisiones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>En Desacuerdo</b>	6	4,3	4,3	4,3
<b>Neutral</b>	31	22,0	22,0	26,2
<b>De Acuerdo</b>	64	45,4	45,4	71,6
<b>Totalmente De acuerdo</b>	40	28,4	28,4	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

La institución promueve una cultura de mejora continua y excelencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>En Desacuerdo</b>	8	5,7	5,7	5,7
<b>Neutral</b>	29	20,6	20,6	26,2
<b>De Acuerdo</b>	66	46,8	46,8	73,0
<b>Totalmente De acuerdo</b>	38	27,0	27,0	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

La estructura organizacional facilita el flujo de conocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	4	2,8	2,8	<b>2,8</b>
<b>En Desacuerdo</b>	7	5,0	5,0	<b>7,8</b>
<b>Neutral</b>	24	17,0	17,0	<b>24,8</b>
<b>De Acuerdo</b>	70	49,6	49,6	<b>74,5</b>
<b>Totalmente De acuerdo</b>	36	25,5	25,5	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

Existen recursos suficientes para la gestión del conocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	2	1,4	1,4	1,4
<b>En Desacuerdo</b>	11	7,8	7,8	9,2
<b>Neutral</b>	30	21,3	21,3	30,5
<b>De Acuerdo</b>	70	49,6	49,6	80,1
<b>Totalmente De acuerdo</b>	28	19,9	19,9	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

Las políticas institucionales apoyan la gestión del conocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	6	4,3	4,3	4,3
<b>En Desacuerdo</b>	9	6,4	6,4	10,6
<b>Neutral</b>	20	14,2	14,2	24,8
<b>De Acuerdo</b>	74	52,5	52,5	77,3
<b>Totalmente De acuerdo</b>	32	22,7	22,7	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

La cultura organizacional promueve el compartir conocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	2	1,4	1,4	1,4
<b>En Desacuerdo</b>	13	9,2	9,2	10,6
<b>Neutral</b>	24	17,0	17,0	27,7
<b>De Acuerdo</b>	78	55,3	55,3	83,0
<b>Totalmente De acuerdo</b>	24	17,0	17,0	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

El liderazgo institucional valora la gestión del conocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	4	2,8	2,8	2,8
<b>En Desacuerdo</b>	11	7,8	7,8	10,6
<b>Neutral</b>	20	14,2	14,2	24,8
<b>De Acuerdo</b>	70	49,6	49,6	74,5
<b>Totalmente De acuerdo</b>	36	25,5	25,5	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

La infraestructura tecnológica es adecuada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>En Desacuerdo</b>	8	5,7	5,7	5,7
<b>Neutral</b>	39	27,7	27,7	33,3
<b>De Acuerdo</b>	76	53,9	53,9	87,2
<b>Totalmente De acuerdo</b>	18	12,8	12,8	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

El personal está capacitado en herramientas tecnológicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	2	1,4	1,4	1,4
<b>En Desacuerdo</b>	11	7,8	7,8	9,2
<b>Neutral</b>	32	22,7	22,7	31,9
<b>De Acuerdo</b>	74	52,5	52,5	84,4
<b>Totalmente De acuerdo</b>	22	15,6	15,6	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

Los sistemas informáticos son compatibles entre sí

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>En Desacuerdo</b>	11	7,8	7,8	7,8
<b>Neutral</b>	36	25,5	25,5	33,3
<b>De Acuerdo</b>	76	53,9	53,9	87,2
<b>Totalmente De acuerdo</b>	18	12,8	12,8	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

El soporte técnico es eficiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	4	2,8	2,8	2,8
<b>En Desacuerdo</b>	8	5,7	5,7	8,5
<b>Neutral</b>	43	30,5	30,5	39,0
<b>De Acuerdo</b>	66	46,8	46,8	85,8
<b>Totalmente De acuerdo</b>	20	14,2	14,2	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

Las herramientas digitales son actualizadas regularmente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	2	1,4	1,4	1,4
<b>En Desacuerdo</b>	15	10,6	10,6	12,1
<b>Neutral</b>	42	29,8	29,8	41,8
<b>De Acuerdo</b>	66	46,8	46,8	88,7
<b>Totalmente De acuerdo</b>	16	11,3	11,3	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

Existe disposición del personal para compartir conocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	4	2,8	2,8	2,8
<b>En Desacuerdo</b>	13	9,2	9,2	12,1
<b>Neutral</b>	16	11,3	11,3	23,4
<b>De Acuerdo</b>	74	52,5	52,5	75,9
<b>Totalmente De acuerdo</b>	34	24,1	24,1	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

El tiempo disponible es suficiente para gestionar el conocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>En Desacuerdo</b>	8	5,7	5,7	5,7
<b>Neutral</b>	31	22,0	22,0	27,7
<b>De Acuerdo</b>	84	59,6	59,6	87,2
<b>Totalmente De acuerdo</b>	18	12,8	12,8	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

Hay reconocimiento por compartir conocimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	15	10,6	10,6	10,6
<b>En Desacuerdo</b>	20	14,2	14,2	24,8
<b>Neutral</b>	30	21,3	21,3	46,1
<b>De Acuerdo</b>	60	42,6	42,6	88,7
<b>Totalmente De acuerdo</b>	16	11,3	11,3	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Estudio de campo

La resistencia al cambio es mínima

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	2	1,4	1,4	1,4
<b>En Desacuerdo</b>	10	7,1	7,1	8,5
<b>Neutral</b>	41	29,1	29,1	37,6
<b>De Acuerdo</b>	78	55,3	55,3	92,9
<b>Totalmente De acuerdo</b>	10	7,1	7,1	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente:* Estudio de campo

La motivación para aprender es alta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	2	1,4	1,4	1,4
<b>En Desacuerdo</b>	15	10,6	10,6	12,1
<b>Neutral</b>	18	12,8	12,8	24,8
<b>De Acuerdo</b>	46	32,6	32,6	57,4
<b>Totalmente De acuerdo</b>	60	42,6	42,6	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente:* Estudio de campo

**Anexo 10.** Fotografías durante la aplicación de las entrevistas y encuestas

