UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Influencia de gestión del conocimiento en el desempeño laboral en 4 municipalidades distritales, Chiclayo, 2023

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR

Deyvi Frank Torres Febre

ASESOR

Fernando Antonio Arriola Jimenez

https://orcid.org/0000-0001-8730-2973

Chiclayo, 2024

Influencia de gestión del conocimiento en el desempeño laboral en 4 municipalidades distritales, Chiclayo, 2023

PRESENTADA POR

Deyvi Frank Torres Febre

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Carlos Montero Flores
PRESIDENTE

Jessica Karin Solano Cavero
SECRETARIO

Fernando Antonio Arriola Jimenez
VOCAL

Influencia de gestión del conocimiento en el desempeño laboral en municipalidades distritales, Chiclayo, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%	23%	17%	17%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.aessweb.com Fuente de Internet	1%
6	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
7	journals.eagora.org Fuente de Internet	1%
8	www.ijikm.org Fuente de Internet	1%

Índice

Índice 4

Resumen 5

Abstract 6

Introducción 7

Revisión de literatura 9

Materiales y métodos 13

Resultados y discusión 14

Conclusiones 18

Recomendaciones 19

Referencias bibliográficas 20

Anexos 24

Resumen

El objetivo principal de este estudio es determinar la influencia de gestión del conocimiento en el desempeño laboral de 4 municipales distritales de Chiclayo, las cuales fueron a elección del investigador. La metodología es aplicada, enfoque cuantitativo, correlacional-causal y no experimental; asimismo, la muestra estuvo compuesta por 100 trabajadores pertenecientes a la línea media a quienes se les aplicó un cuestionario cuya autoría fue de Al Ahbabi. Posteriormente, tras realizar las pruebas estadísticas, se obtuvo como resultado la existencia de influencia significativa de la variable independiente en la dependiente indicando un nivel alto con respecto a la primera variable, lo cual permitió evidenciar que la organización posee los mecanismos óptimos para adquirir conocimientos de los diferentes socios; por otra parte, la segunda variable tuvo un rango alto señalando que existe un grado alto en la introducción de nuevos servicios en la organización.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, desempeño laboral, municipalidades distritales.

Abstract

The main objective of this study is to determine the influence of knowledge management on the work performance of 4 district municipalities of Chiclayo, which were chosen by the researcher. The methodology is applied, a quantitative, correlational-causal and non-experimental approach; Likewise, the sample consisted of 100 workers belonging to the middle line to whom a questionnaire was applied, authored by Al Ahbabi. Subsequently, after performing the statistical tests, the result was the existence of a significant influence of the independent variable on the dependent variable, indicating a high level with respect to the first variable, which allowed to show that the organization has the optimal mechanisms to acquire knowledge from the different partners; on the other hand, the second variable had a high range indicating that there is a high degree in the introduction of new services in the organization.

Keywords: Knowledge management, job performance, district municipalities.

Introducción

La gestión del conocimiento es considerada como una vía tanto de investigación como de práctica, la cual relativamente se encuentra ignorada y limitada; no obstante, en los últimos años se han observado iniciativas de desarrollo en los sectores públicos de diversos países del mundo. En el contexto internacional, Pakistán ha desarrollado funciones sobre la gestión del conocimiento para abordar los problemas de sus trabajadores causando bajos desempeños, pues hay expertos con más tiempo laborando en algún puesto en específico (Razzaq et al., 2019).

Baharin et al. (2020) manifestaron que las entidades del sector público de empresas internacionales como Indonesia no tiene un plan de crecimiento profesional de su personal fomentando bajo desempeño en ello; de modo que no se logra cumplir con los objetivos anuales. Asimismo, Uruguay y México se encuentran contribuyendo con el logro de un buen desempeño de los colaboradores fortaleciendo la adquisición de habilidades o competencias a través del Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional (CINTERFOR) y el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral ubicadas en cada país, respectivamente (Saavedra et al., 2019).

Del mismo modo, el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF, 2020) señala que existe un bajo nivel en el desempeño laboral y la productividad en las organizaciones de Estados Unidos equivalente al 17% siendo comparados con las empresas peruanas, debido a que sus causas vienen a ser evaluaciones poco profundas que deben tomarse en cuenta dentro del conocimiento en el trabajo, las relaciones que existan, estabilidad laboral, etc. En cuanto al contexto nacional, se ha evidenciado que sólo han obtenido reconocimiento por el buen desempeño; además, cada 7 de 10 empleados tiene la intención de renunciar a su trabajo actual (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2021).

Ahora bien, referente a la gestión de conocimiento, esto se fundamenta como la capacidad de participación que tienen los líderes a raíz que este aprendizaje se enfoca en un desarrollo de la cultura empresarial con éxito y ambición; por ello, es necesario que vaya en conjuntos con las habilidades, conocimientos ejercidos y transferidos hacia los subordinados (Santiago & Reyes, 2019). Dicho esto, Santa Cruz (2021) destaca en su estudio que la gestión del conocimiento influye sobre el desempeño laboral en una municipalidad enfatizando que se centra como el inicio de las entidades que tiene el sector con la finalidad de poder socializar, articular y combinar con el conocimiento transformándolos de tácitos a implícitos y logrando niveles adecuados de desempeño laboral de los colaboradores de cada entidad.

Por lo tanto, a pesar de las funciones que realicen las distintas organizaciones, surge la importancia de conocer como es la influencia de la gestión del conocimiento con el desempeño laboral, dado que se logrará tener un mayor grado de eficiencia en el cumplimiento de sus funciones. De igual forma, actualmente se puede visualizar constantes cambios donde la flexibilidad de adaptación logra convertirse en un aspecto competitivo en el entorno de las organizaciones (Acharya, 2019).

Asimismo, la revisión literaria que se ha realizado ha denotado que existen limitadas investigaciones locales, de modo que la presente investigación pretende cerrar la brecha entre la influencia de la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en las municipalidades donde se ha evidenciado que los funcionarios de cada área en entidades ediles no cuentan con el conocimiento necesario para realizar funciones de acuerdo al plan organizacional operativo.

En tal sentido, en las cuatro municipalidades investigadas se ha visualizado implementación inadecuada de sistemas de gestión del conocimiento, deficiencias en las capacitaciones y desarrollo de habilidades y una cultura organizacional restringida al conocimiento; por ello, se ha observado un impacto negativo de la gestión del conocimiento con deficiencia en el desempeño laboral ocasionando disminución en la calidad de los servicios públicos, dificultad en la toma de decisiones y reducción en la productividad. Por ello, ante dicha problemática surge la siguiente interrogante, ¿cuál es la influencia de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral de cuatro municipalidades distritales de Chiclayo, 2023?

Para ello, dentro de la investigación se formuló como objetivo general: Determinar la influencia de gestión del conocimiento en el desempeño laboral de cuatro municipalidades distritales de Chiclayo, 2023. En cuanto, a los objetivos específicos se planteó: describir el nivel de la gestión del conocimiento y describir el nivel de desempeño laboral de cuatro municipalidades distritales de Chiclayo, 2023.

Por ello, los hallazgos del presente estudio determinarán en qué media existe la influencia entre estas dos variables, para confirmar o refutar conocimientos antes obtenidos. Asimismo, se espera que este estudio tenga una gran relevancia para el sector público, dado que los gestores de las municipalidades pueden considerar los resultados para plantear las acciones correctivas y así generen herramientas que permitan mejorar la gestión del conocimiento de los funcionarios y por ende su desempeño laboral. De igual forma el presente estudio quedará como una gran referencia para los nuevos investigadores que quieran seguir dando un mayor aporte científico a estas variables.

Revisión de literatura

En la investigación de Razzaq et al. (2019) analizaron la influencia de la gestión del conocimiento en el desempeño. Por tanto, los hallazgos obtenidos indicaron la existencia del descuido de la gestión del conocimiento en el sector público originando bajos índices de desempeño, dado que se evidencia un predominio entre las prácticas de gestión del conocimiento y el desempeño del colaborador; por ello, es necesario la formulación de políticas donde se considera llevar a cabo buenas prácticas reflejando un alto rendimiento del trabajador.

De igual forma, Venkatesh et al. (2022) plantearon como objetivo general analizar la gestión del conocimiento y su influencia en el desempeño laboral obteniéndose como resultado un nivel alto de la primera variable teniendo en referencia la dimensión, que mayor significancia tuvo, fue la del uso y almacenamiento del conocimiento. Por lo tanto, se logró inferir que la entidad toma en cuenta los conocimientos que puedan aportar los colaboradores, dado que se logra almacenar con la finalidad de ayudar a mejor la gestión de la entidad.

Por otro lado, Baracaldo et al. (2022) presentaron como objetivo principal comprender la gestión del conocimiento y su influencia en el desempeño; así pues, de acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que la gestión del conocimiento posibilitando desarrollar habilidades en su centro de trabajo, ya que la inserción de las fases de gestión del conocimiento permite tener un mejor desempeño y fortalece las habilidades obteniendo un empoderamiento. Por ende, se evidencio que la entidad logra facilitar capacitaciones a los colaboradores con la finalidad de que puedan tener un aporte significativo en las decisiones de la entidad, de igual que da a conocimiento las actividades y el desarrollo de la gestión a todo el personal.

De la misma forma, Al Ahbabi et al. (2019) plantearon como objetivo analizar la influencia entre los procesos de gestión del conocimiento y el desempeño laboral los colaboradores del sector público, de modo que los resultados mostraron que existe un bajo índice de conocimientos por parte de las autoridades; además, se evidencia que las entidad no realizan acciones para realizar capacitaciones en beneficio del personal, lo cual infiere en que no pueda adquirir conocimiento para mejorar la brecha de las dificultades de la ciudad.

Así pues, Quispe (2022) conoce la percepción de los colaboradores respecto a la influencia de la gestión del conocimiento en el desempeño de las empresas públicas teniendo como resultado, en lo que respecta a la variable desempeño, que los colaboradores tienen un desempeño alto respecto a la capacidad innovadora que tienen, dando que la organización les

ha dado la confianza para que puedan desarrollar nuevas formas de prestación de servicios y tengan injerencia en las decisiones de la organización a base de ideas innovadoras.

Bravo y Muñoz (2020) tuvieron como objetivo analizar la gestión del conocimiento y su influencia en los niveles de desempeño obteniendo como resultado la existencia de un nivel de desempeño alto por parte de los colaboradores de la entidad donde la organización brinda las instalaciones adecuada para cada área edil con la finalidad de que los colaboradores se sienten cómodos y en confianza para realizar sus labores; además, cuentan con los recursos tecnológicos necesarios para poder cumplir eficientemente su labor.

Así mismo, Pulido y Muñoz (2021) en su artículo científico tuvieron como objetivo explorar el vínculo existente entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral por lo que se halló un alto nivel de desempeño, dado que dentro de la gestión realizado se ha logrado optimizar los recursos de la entidad generando que los colaboradores tengan un desempeño eficiente dentro de sus áreas mejorando la productividad de la gestión municipal.

La gestión del conocimiento son acciones importantes realizadas por las empresas en el procesamiento y manipulación de sus recursos de conocimiento considerando medios humanos, tecnológicos, culturales y estructuras organizacionales (Du Plessis, 2007 citado en Al Ahbabi, 2019); asimismo, es una fuente de excelencia para las organizaciones y la base de su avance y éxito (Obeidat et al., 2016).

Yanes (2018) señala a la gestión como una manera de establecer metas grupales y como se articula alcanzarlas mediante los recursos disponibles que tenga una organización, de igual manera; por otro lado, Delgado (2021) menciona que es un proceso donde no solo se trata de conducir ciertas acciones, sino de establecer lazos y coordinar toda una institución. Además, la gestión involucra poder y varias formas de edificar hegemonías, haciendo referencia a proyectarse a situaciones de un objetivo en común (Laclau & Mouffe, 2019).

Por otro lado, Obeid y Rabay'a (2016) la determinaron como los procesos que ayudan a la organización a obtener, organizar, generar y difundir conocimiento, así como para transferir información importante y la experiencia que posee hacia diversas actividades de gestión como el poder resolver problemas, tomar decisiones, el aprendizaje y la planificación estratégica (Hussinki et al., 2017). En cuanto a modelo teórico propuesto por Al Ahbabi et al. (2018) se pueden denotar cuatro dimensiones y la importancia que tienen cada una de ellas, entre las cuales tenemos:

Creación de conocimientos. Necesita la habilidad para crear ideas y soluciones innovadoras (Marakás, 1999). Por ello, Locke et al. (1997) destacaron la importancia de involucrar a los colaboradores y ofrecerles oportunidades para expresar sus opiniones y sugerencias. En esta línea Chong et al. (2011) argumentó que los colaboradores que trabajan juntos en un equipo son más eficientes en la creación de nuevos conocimientos. Del mismo modo, las sesiones de lluvia de ideas también resultan eficaces para generar nuevas ideas (Hutchinson & Quintas, 2008).

Captura y almacenamiento de información. Esta no puede considerarse como un "complemento" puramente mecánico porque también implica el descubrimiento, la organización y la integración del conocimiento en el "tejido" de la organización. El conocimiento tiene que ser capturado y codificado de tal manera que pueda convertirse en conocimiento base para la entidad. Cada organización tiene una historia que proporciona un telón de fondo para el desarrollo de la organización, cada organización también tiene una memoria (Al Ahbabi et al., 2018). Además, la voluntad de los empleados es tan importante como la codificación, ya que los empleados a menudo consideran que el almacenamiento de conocimientos es una responsabilidad adicional (Wong & Aspinwall, 2005).

Intercambio de conocimientos, la cual es considerada como la difusión de conocimientos entre compañeros y supervisores (Lee, 2001). Los estudios han argumentado que el intercambio de conocimientos entre los empleados genera un impacto fundamental en el desempeño (Al Shaima et al., 2016 & Xue et al., 2011). Asimismo, la evidencia en la literatura hasta el momento sugiere que es más difícil compartir el conocimiento dentro de lasentidades públicas porque la mayoría de las personas lo relacionan con el poder y lasoportunidades de promoción.

Aplicación y uso de conocimientos es el proceso de usar el conocimiento para un propósito; esto ocurre cuando el conocimiento se pone en acción para tomar decisiones o plantear políticas (Al Ahbabi et al., 2019). Las organizaciones deberían alentar a los empleados a usar y aplicar lo que saben y lo aprendido, a usar o combinar información accesible del depósito de conocimiento de la organización para resolver problemas existentes y crear nuevos productos y servicios con la finalidad de mejorar la competitividad (Chan & Chao, 2008).

El desempeño laboral es la capacidad de los sujetos para cumplir con las tareas de la empresa, incluidos los registros de resultados que se originan de un trabajo o actividad en particular durante un período de tiempo determinado (Alotaibi, 2001). Así pues, para mejorar

este rendimiento, la dirección de la empresa necesita aprender a evaluar los resultados obtenidos. Del mismo modo, Castro (2020) añade que es un recurso considerado altamente valioso que un colaborador proporciona a la organización a la que pertenece, incluyendo ciertos tipos de conductas que han sido adoptadas durante un determinado periodo de tiempo. Además, Acosta (2018) menciona que es el esfuerzo personal que muestra cada subordinado en función a su objetivo personal y la gestión que aborda para llegar a él.

Chiavenato (2010) señala que son las estrategias empleadas individualmente para alcanzar objetivos grupales, en este caso, organizacionales, las cuales se encuentran condicionadas a los factores que presenta cada equipo de trabajo. Así es como se considera que el desempeño laboral es un factor y recurso humano que se rige en base a objetivos de desarrollo organizacional y de los colaboradores considerando que es un enlace entre responsables y trabajadores para mejorar resultados (Alles, 2019).

Además, Abubakar et al. (2019) sobre la percepción del desempeño laboral identifica su nivel a través de las percepciones de los colaboradores y es definida como el logro de los fines de la gestión del conocimiento siendo esencial tener propósitos medibles, ya que es parte integral del compromiso y los beneficios económicos, rentabilidad y aprendizaje son algunas maneras de medirlo. En cuanto a modelo teórico para la variable desempeño laboral propuesto por Al Ahbabi et al. (2018) se pueden denotar tres dimensiones y la importancia que tienen cada una de ellas, entre las cuales tenemos:

Desempeño de la innovación es un proceso que conecta directamente nuevas ideas con el desarrollo de un producto, proceso o servicio recientemente introducido (Aboelmaged, 2012); no obstante, el innovar en el estado es la introducción de nuevos elementos en forma de nuevos conocimientos, una nueva organización y/o nuevas habilidades de gestión o de procedimiento (De Vries et al. 2015). Esta definición también implica que la innovación no se trata simplemente de generar nuevas ideas, sino que tales habilidades también deben ponerse en práctica (Al Ahbabi et al. 2019).

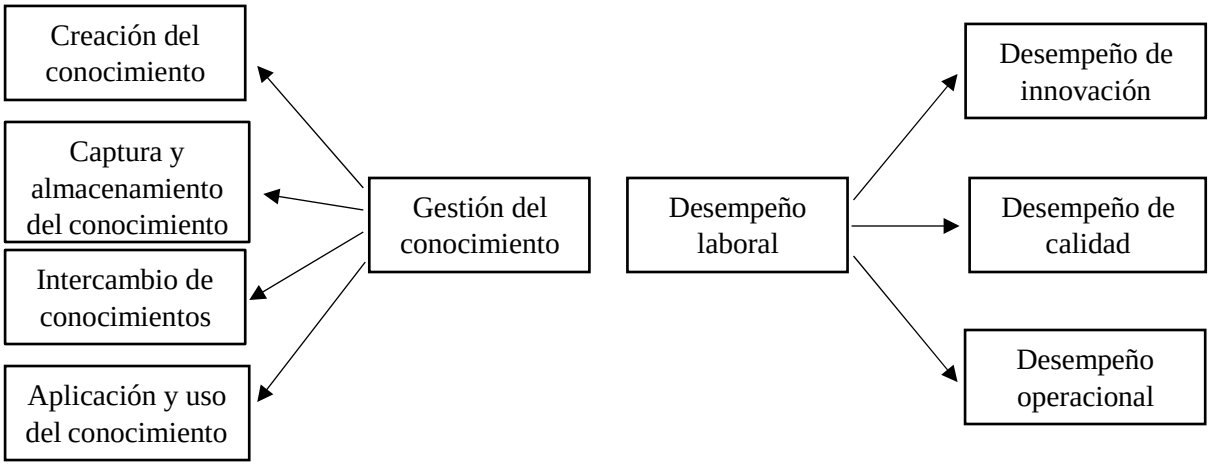
Desempeño de calidad significa conseguir y mantener resultados altamente de calidad, mejorando constantemente los procesos y evitar los errores para cumplir de esta forma con los requerimientos de los usuarios (Flynnet al. 1994); de igual forma, enfatizan que la calidad de desempeño establecida en cualquier organización se ve manifestada cuando la estructura organizacional se encuentra bien coordinada, planteada y desarrollada, teniendo una generación de beneficios a los colaboradores y a la empresa (Montoya, 2009). En esa misma

línea Morales et al. (2018) afirman que el desempeño de calidad permite que las demás áreas de la organización puedan tener óptimas condiciones para el desarrollo de sus funciones permitiendo que los colaboradores refuercen habilidades en base a un plan estratégico. Añadido a esto, Patarroyo (2012) indica que, el desempeño de calidad fomenta una mejora en el ambiente laboral y esto repercute en el desarrollo de la empresa.

Desempeño operativo. Dentro del sector público está principalmente dirigido a reducir costos y mejorar tanto la puntualidad en la prestación de servicios como la productividad (Al Ahbabi et al., 2019). De igual forma, Martínez et al. (2021) enfatizan que, el desempeño operativo está vinculado a herramientas internas que están ligadas a la productividad organizacional. Asimismo, Vargas y Gómez (2021) indican que el nivel de responsabilidad de cada colaborador es de suma importancia para alcanzar el desempeño operativo esperado tanto de la parte de operaciones como de la parte administrativa. De la misma manera, Cardona (2010) señala que, la organización debe emplear recursos de calidad, pues es pieza clave en el desempeño operativo y esto a su vez es un punto que toma en cuenta la competencia.

Figura 1

Modelo propuesto por Al Ahbabi et al. (2019)



Fuente: Revista Esmeralda

Materiales y métodos

El presente informe tuvo un enfoque cuantitativo, pues se recolectó y cuantificó la información recogida (Hernández et al. 2014) con un nivel correlacional-causal; dicho esto, la tipología de este estudio fue de tipo aplicado al darse nuevos aportes al conocimiento teórico con la finalidad de dar solución a problemas prácticos (Polanía et al. 2020). Además, tuvo un

diseño no experimental, dado que la variable no fue manipulada teniendo un corte transversal, considerando que sólo se recogerá información en un solo momento (Hernández, et al. 2014).

Por otro lado, la población en estudio fue de tipo finita, con un total de 100 colaboradores de la línea media de las municipalidades del distrito de Chiclayo dentro de lo cual, se tomó a 20 jefes de área de cada municipalidad, de modo que el muestreo fue no probabilístico intencional, dado que solo se tomó como parte de la muestra a encuestar a los funcionarios que tienen una jefatura en cada municipalidad. (López 2010),

En cuanto a la técnica se estableció la encuesta mediante un instrumento que es el cuestionario elaborado por Al Ahbabi et al. (2018), pues se encontraba estrechamente relacionado con el problema planteado, la hipótesis y los objetivos. Así mismo, fue mediante una escala de Likert, contó con cinco categorías en forma ordinal: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo; además, el tiempo estimado para el desarrollo de dicho cuestionario fue de 10 minutos.

Para la presente investigación, el instrumento aplicado se desarrolló mediante una distribución virtual por Google Forms para poder obtener una base de datos, lo cual se realizó de manera presencial llevando consigo el código QR para que estos puedan ingresar yresponder cada una de las preguntas. Considerando que era la forma más accesible para los colaboradores de línea media (gerentes y jefes de área) puedan responder la encuesta; por lo tanto, se culminó todo este trabajo en dos semanas aproximadamente. Además, para concretarla fiabilidad del cuestionario obtuvo una confiabilidad de 0.82%, dato que fue arrojado mediante el análisis realizado con el Alfa de Cronbach.

Por otro lado, mediante el uso del software SPSS y Microsoft Excel se procesaron los datos recolectados plasmados en tablas de nivel para una mayor comprensión y explicación de las mismas, dando así respuesta a los objetivos de nivel. Ante ello, se empleó la regresión logística binaria para poder dar respuesta al objetivo de influencia.

Resultados y discusión

Objetivo específico 1. Describir el nivel de la gestión del conocimiento en cuatro Municipalidades distritales, Chiclayo, 2023

Tabla 1

Gestión del conocimiento por dimensiones

Dimensión	Nivel	N	%
Crecimiento del conocimiento	Bajo	7	7.0
	Medio	20	20.0
	Alto	73	73.0
	Total	100	100.0
Captura y almacenamiento del conocimiento	Bajo	7	7.0
	Medio	40	40.0
	Alto	53	53.0
	Total	100	100.0
Intercambio de conocimientos	Bajo	6	6.0
	Medio	32	32.0
	Alto	62	62.0
	Total	100	100.0
Aplicación y uso del conocimiento	Bajo	4	4.0
	Medio	34	34.0
	Alto	62	62.0
	Total	100	100.0

Con respecto a la Tabla 1, la primera dimensión arrojó un nivel “alto” (73%) reflejando que las cuatro municipalidades cuentan con mecanismos óptimos para adquirir conocimientos de los diferentes socios generando alianzas, clientes y empleados; además, fomentan el intercambio de ideas y conocimientos entre las diferentes áreas para beneficiar las funciones. No obstante, Al Ahbabi et al. (2019) destacaron que existe un bajo índice con respecto a esta dimensión siendo referentes los trabajadores del sector público, pues las entidades no se encuentran gestionando correctamente los conocimientos ante la escasez de capacitaciones que ayuden a los empleados a fortalecer sus habilidades y crear nuevos recursos que mejoren las brechas existentes en la ciudad. En cuanto a la segunda dimensión se obtuvo un nivel “alto” (53%) infiriendo que los colaboradores concuerdan que la organización ofrece refuerzas óptimas sobre sus ideas siendo útiles para corregir los problemas que se presenten, los cuales son codificados y almacenados en una base de datos para su posterior uso; en tal sentido, Ventakesh et al. (2022) resaltan la suma importancia acerca de las opiniones de sus empleados consignan al poder servir para la mejora en la gestión edil. Para la tercera dimensión se tuvo un nivel “alto” (62%) demostrando que las entidades realizan boletines mensuales con el fin de construir conocimientos que ayuden a su progreso, a pesar de tener preocupacionesfrecuentes por el desarrollo profesional de su personal necesitando implementar capacitaciones, conferencias y sesiones que refuercen la cultura empresarial; dicho esto, Baracaldo et al. (2022) evidencian la vitalidad de incluir programas para el beneficio de los colaboradores quienes pueden aplicar sus experiencias para apoyar con los avances de una

correcta gestión con el fin de crear confianza y seguridad en cada empleado al momento de realizar sus actividades. Para la cuarta dimensión el grado fue “alto” (62%) indicando que los sistemas brindados por las organizaciones ayudan a utilizar las experiencias individuales adquiridas, los cuales refuerzan la aplicación del conocimiento y permite alentar a participar en la solución de problemas que se presenten en la entidad; asimismo, Chong (2010) enfatiza la importancia de involucrar y ofrecer oportunidades a los empleados para que expresen sus sugerencias con fluidez creando confianza en la toma de decisiones y, a la vez, en el trabajo en equipo generando mayor eficiencia en las habilidades.

Objetivo específico 2. Describir el nivel del desempeño laboral de las cuatro Municipalidades, Chiclayo 2023

Tabla 2

Desempeño laboral por dimensiones

Dimensión	Nivel	N	%
Desempeño de la innovación	Bajo	5	5.0
	Medio	12	12.0
	Alto	83	83.0
	Total	100	100.0
Desempeño de calidad	Bajo	5	5.0
	Medio	11	11.0
	Alto	84	84.0
	Total	100	100.0
Desempeño operacional	Bajo	5	5.0
	Medio	12	12.0
	Alto	83	83.0
	Total	100	100.0

En la Tabla 2, la primera dimensión arrojó un valor “alto” (83%) indicando que existe una gran introducción de servicios que permitan complementar y/o ayudar a fortalecer la capacidad de los colaboradores generando nuevas maneras en la prestación de servicios; en tal sentido, Quispe (2022) destaca la importancia de incrementar la capacidad innovadora de manera eficiencia, debido a que mejora el desarrollo de habilidades para tener nuevos puntos de vista en la resolución de problemas que padece las entidades. La segunda dimensión obtuvo un grado “alto” (84%) reflejando que las organizaciones poseen instalaciones acorde a los servicios ofrecidos para generar mayor atractividad y utilidad en el cumplimiento de funciones; es decir, cuentan con equipos actualizados que facilitan la realización de labores diarias para

brindar una grata atención personalizada a los clientes y otorgar la confianza y seguridad por medio de los trabajadores al momento de que realizan algún trámite o transacción; dicho esto, Bravo y Muñoz (2020) respaldan la importancia de tener instalaciones adecuadas, ya que permite desempeñar y crear un gran ambiente laboral a través de los recursos tecnológicos necesarios produciendo altos índices de calidad. La tercera dimensión arrojó un nivel "alto" (83%) señalando que los jefes de áreas, al realizar gastos operativos, reducen la gestión de la entidad de manera diaria junto con la productividad plasmada hacia sus colaboradores causando aumento de tiempo en el servicio que se le brinda al cliente; por tal razón, Pulido y Muñoz (2021) denotan que se debe mejorar el desempeño de los colaboradores para provocar una alta optimización de recursos enfocados en el rendimiento eficiente por cada área connotado un gran trabajo en equipo aportando de manera significativa en los gastos operativos de las organizaciones. Asimismo, Morales (2018) enfoca el desempeño de calidad para optimizar las condiciones en cada función del personal reforzando sus habilidades para fortalecer el plan estratégico.

Objetivo general. Determinar la influencia de gestión del conocimiento en el desempeño laboral de las cuatro Municipalidades, Chiclayo, 2023.

Tabla 3

Influencia de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral

Prueba de Chi Cuadrado			
	Valor	gt	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	78,593	4	,000
Razón de verosimilitudes	42,611	4	,000
Asociación lineal por lineal	50,791	1	,000
N de casos válidos	100		

Fuente. Valores obtenidos mediante el programa SPSS.

Según los resultados del cuestionario aplicado a 100 jefes de área de las municipalidad de Chiclayo, en la Tabla 3 indica por su parte que hay una influencia significativa (Sig. <0.05) entre las variables en estudio, de modo que este resultado comprobado estadísticamente evidencia que, en medida en que mejore la gestión del conocimiento respecto a la creación del conocimiento, el almacenamiento del conocimiento, intercambio del conocimiento y la aplicación y uso del conocimiento, mejorara el desempeño laboral de los trabajadores de la línea media dentro de las municipalidades; de tal modo que, este resultado se compara con lo hallado por Razzaq et al. (2019) donde se evidenció la existencia del descuido de la gestión del

conocimiento en el sector público, de modo que tiene una influencia en los bajos índices de desempeño. Por ende, se notó la existencia de un predominio entre las prácticas de gestión del conocimiento y el desempeño del colaborador; por ello, existe la necesidad de que se realice la formulación de políticas donde se consideren llevar a cabo buenas prácticas para que se refleje un alto rendimiento del trabajador. Por lo tanto, resulta que las entidades ediles necesitan tener a los colaboradores con una constante adquisición de conocimiento sobre la gestión edil, con la finalidad de que puedan tener aportes significativos enfocados en resolución de problemas; además, existe la necesidad de que las instalaciones donde desarrollan sus funciones los subordinados, tienen que tener las condiciones necesarias referente a infraestructura y equipamiento de recursos para que se pueda lograr la optimización del trabajo y exista una comodidad por parte del colaborador para ejercer sus funciones. En tal sentido, si se logra desarrollar estos aspectos, se podrá obtener altos índices de desempeño de los colaboradores; según Obeidat et al. (2016) enfatizan que la gestión del conocimiento son acciones importantes realizadas por la entidad en el procesamiento y manipulación de sus recursos de conocimiento, tomando en cuenta los recursos humanos, tecnología, cultura y estructuras organizacionales, además son procesos que ayudan a la organización a obtener, organizar, generar y difundir conocimiento, dado que de esa forma se podrá lograr mayores índices de desempeño laboral en las instituciones.

Conclusiones

Existe influencia de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral en las cuatro municipalidades distritales de Chiclayo evidenciando lo determinante e influyente que es contar con conocimientos necesarios para dar soluciones efectivas al enfrentarse algún tipo de problemática viéndose reflejado en el correcto desempeño laboral de cada colaborador.

Existe una gestión del conocimiento alta, debido a los puntajes obtenidos indicando que hay mecanismos y/o capacitaciones dentro de las cuatro municipalidades distritales de Chiclayo, las cuales son requeridas para adquirir mayores conocimientos que permitan lograr un aporte significativo en la resolución de problemas en los entes ediles.

Existe un desempeño laboral alto, pues los puntajes obtenidos reflejan que cada área cumple con sus actividades en el tiempo establecido, dado que las cuatro municipales distritales de Chiclayo cuentan con instalaciones adecuadas facilitando el desempeño eficiente de los colaboradores en sus funciones.

Recomendaciones

Se sugiere al área TI de las municipalidades, realizar la actualización de los sistemas y herramientas tecnológicas hardware y software enfocadas en el PETI, con la finalidad de que logre tener almacenamiento de datos recopilados de las municipalidades, donde a partir de resultados mensuales generados por esta herramienta puedan tener aportes innovadores con la finalidad de que pueda existir una optimización en recursos y tiempo, para que así se tenga un mayor alcance en la gestión municipal.

Las cuatro municipalidades distritales necesitan incrementar los convenios con diversas entidades permitiendo tener mayores contribuciones para la gestión del conocimiento mediante la realización de conferencias y capacitaciones pertinentes en relación a cada área laboral para elevar los conocimientos a sus colaboradores.

Las cuatro municipalidades distritales necesitan mantener innovados sus infraestructuras para que el choque de la tecnología por su constante cambio no afecte e interrumpa las funciones que realiza cada área, debido a que podría generar incomodidad y aumentar los tiempos de espera viéndose reflejado en su desempeño laboral.

Referencias bibliográficas

Aboelmaged, M. (2012). Harvesting organizational knowledge and innovation practices: an empirical examination of their effects on operations strategy. Business Process Management Journal, 18 (5), 712-734. https://doi.org/10.1108/14637151211270126

Abualoush, S. et al. (2018). The role of knowledge management process and intellectual capital as intermediary variables between knowledge management infrastructure and organization performance. Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management, 13, 279-309. https://doi.org/10.28945/4088

Acharya, S. (2019). Beyond Learning Outcomes: Impact of Organizational Flexibility on Strategic Performance Measures of Commercial E-Learning Providers. Global Journal of FlexibleSystems Management

Al Ahbabi, S. et al. (2019). Employee perception of impact of knowledge management processes on public sector performance. Journal of Knowledge Management, 23 (2), 351-373. https://doi.org/10.1108/JKM-08-2017-0348

Alotaibi, G. (2001). Antecedents of Organizational Citizenship Behavior: A Study of Public Personal in Kuwait. Public Personal Management 3, 30, 363.J. https://doi.org/10.1177/009102600103000306

AlShaima, T. et al. (2016). Knowledge sharing enablers, processes and firm innovation capability: a study. Journal of Workplace Learning, 28 (8), 484-495. https://doi.org/10.1108/JWL-05-2016-0041

Cardona, R. (2010). Planificación financiera en las pymes exportadoras. Caso de Antioquia, Colombia. Revista Administer, Universidad EAFIT, Medellín, Colombia. 16, 50-74.

Chan, I. & Chao, C. (2008). Knowledge management in small and medium-sized enterprises, Communications of the ACM, 51 (4), 83-88.

Chong, W. et al. (2011). Inter-organizational knowledge transfer needs among small and medium enterprises. Library Review, 60 (1), 37-52. https://n9.cl/xlmha

Deng, H. et al. (2022). Digital technology driven knowledge sharing for job performance, Journal of Knowledge Management. https://doi.org/10.1108/JKM-08-2021-0637

De Vries, H. et al. (2015). Innovation in the public sector: a systematic review and future research agenda. Public Administration, 94 (1), 146-166. https://doi.org/10.1111/padm.12209

Du Plessis, M. (2007). The role of knowledge management in innovation. Journal of Knowledge Management, 11(4), 20–29. https://doi.org/10.1108/13673270710762684

Flynn, B. et al. (1994). A framework for quality management research and an associated measurement instrument. Journal of Operations Management, 11 (4), 339-366. https://n9.cl/u8zi2

Hernández, R. et al. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.). McGrawHill. https://n9.cl/2i4

Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. Mcgraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. https://n9.cl/6e52k

Hussinki, H. et al. (2017). Intellectual capital, knowledge management practices and firm performance. Journal of Intellectual Capital, 18(4), 904-922. https://doi.org/10.1108/JIC-11-2016-0116

Hutchinson, V. & Quintas, P. (2008). Do SMEs do knowledge management? Or simply manage what they know?" International Small Business Journal, 26 (2), 131-154. https://doi.org/10.1177/0266242607086571

Lee, J. (2001). The impact of knowledge sharing, organizational capability and partnership quality on IS outsourcing success. Information & Management, 38 (5); 323-335. https://doi.org/10.1016/S0378-7206(00)00074-4

Locke, E. et al. (1997). Participation in decision making: an information exchange perspective, in Gerris, G.R. (Ed.), Research in Personnel and Human Resource Management, JAI Press, Greenwich, CT

Marakas, G. (1999). Decision Support System in the Twenty First Century. Prentice-Hall, Engelwood Cliffs, NJ

Mardani, A. et al. (2018). The Relationship Between Knowledge Management and Innovation Performance. The Journal of High Technology Management Research, 29 (1), 12-26. https://doi.org/10.1016/j.hitech.2018.04.002

Martínez, M. et al. (2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, 21-40.

Nguyen, T. Prentice, C. (2020). Reverse relationship between reward, knowledge sharing and performance. Knowledge Management Research & Practice, 20 (4), https://doi.org/10.1080/14778238.2020.1821588

Obeid, S. & Rabay'a, S. (2016). The impact of knowledge management dimensions in the learning organization from the perspective of the Arab American University's (AAU) faculty-Palestine. Jordan Journal of Business Administration, 12(4), 813-840. https://doi.org/10.12816/0034970

Obeidat, B. et al. (2016). The impact of knowledge management on innovation: An empirical study on Jordanian consultancy firms. Management Research Review, 39(10), 1214-1238. https://doi.org/10.1108/MRR-09-2015-0214

Phuong, T. & Ha, N. (2022). Knowledge management, employee satisfaction, employees loyalty and job performance: a proposed Study. International Journal of Information, Business and Management; 14 (1), 1-16. https://n9.cl/rc9a1

Razzaq, S. et al. (2019). Knowledge management, organizational commitment and knowledge- worker performance: The neglected role of knowledge management in the public sector. Business Process Management Journal, 25 (5), 923-947. https://doi.org/10.1108/BPMJ-03-2018-0079

Santiago, K. & Reyes, M. (2019). Calidad de vida profesional y aprendizaje organizacional en trabajadores de un restaurante de Lima. Rev. Psicología, 9 (3), 13-33. https://doi.org/10.36901/psicologia.v9i3.700

Santa, M (2021). Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en municipalidades de la provincia de San Martín, Perú. Rev. Instituto de Gobierno y Gestión Pública https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/239/395

Vargas, M. y Gómez, K. (2021). Liderazgo transformacional y su impacto en la transferencia de conocimiento y el desempeño operativo en el contexto de la industria automotriz. Revista EAN, 90, 11-26.

Venkatesh, V. et al. (2022). A cultural contingency model of knowledge sharing and job performance. Journal of Business Research, 140. 202-219. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.07.042

Wong, Y. & Aspinwall, E. (2005). An empirical study of the important factors for knowledgemanagement adoption in the SME sector. Journal of Knowledge Management, 9 (3), 64-82. https://doi.org/10.1108/13673270510602773

Xue, Y. et al. (2011). Team climate, empowering leadership, and knowledge sharing. Journal of Knowledge Management, 15 (2), 299-312. http://dx.doi.org/10.1108/13673271111119709

Zaim, H. et al. (2018). Relationship between knowledge management processes and performance: critical role of knowledge utilization in organizations. Knowledge Management Research & Practice, 1–15. https://doi.org/10.1080/14778238.2018.1538669

Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

<table>
<tr><th>Problema de la Investigación</th><th>Objetivo General</th><th>Hipótesis</th><th colspan="2">Variables</th></tr>
<tr><td rowspan="6">¿La gestión del conocimiento influye en el desempeño laboral en las Municipalidades Distritales, Chiclayo, 2023?</td><td>Determinar la influencia de gestión del conocimiento en el desempeño laboral de las Municipalidades Distritales, Chiclayo, 2023</td><td rowspan="6">Existe influencia significativa de gestión del conocimiento en el desempeño laboral en Municipalidades Distritales, Chiclayo, 2023</td><td colspan="2">Variable:
Independiente: Gestión del Conocimiento
Dependiente: Desempeño Laboral</td></tr>
<tr><td>Objetivos Específicos</td><td>Variable</td><td>Dimensión</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Describir la gestión del conocimiento en Municipalidades Distritales, Chiclayo, 2023</td><td rowspan="4">Gestión del Conocimiento</td><td>Creación del conocimiento</td></tr>
<tr><td>Captura y almacenamiento del conocimiento</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Describir el desempeño laboral de las Municipalidades Distritales, Chiclayo, 2023</td><td>Intercambio del conocimiento</td></tr>
<tr><td>Aplicación y uso del conocimiento</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Desempeño laboral</td><td>Desempeño de innovación</td></tr>
<tr><td>Desempeño de calidad</td></tr>
<tr><td>Desempeño operacional</td></tr>
<tr><td colspan="5">Metodología</td></tr>
<tr><td>Enfoque:
Cuantitativo</td><td colspan="2">Población: Jefes de Área y Gerentes Generales que trabajen en las Municipalidades de la región Lambayeque con más habitantes.</td><td colspan="2">Técnicas e Instrumentos de recolección de datos</td></tr>
<tr><td>Nivel:
Explicativo (correlacional causal)</td><td colspan="2">Muestreo:
Muestreo deliberado, crítico o por juicio</td><td colspan="2" rowspan="2">Técnica: Encuesta</td></tr>
<tr><td>Tipo:
Aplicada</td><td colspan="2">Muestra: 100 trabajadores de la línea media de las Municipalidades Distritales de Chiclayo con más habitantes.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Diseño:
No Experimental
De Corte Transversal</td><td colspan="2">Procedimiento y Procesamiento de análisis</td><td colspan="2" rowspan="2">Instrumentos:
Cuestionario</td></tr>
<tr><td colspan="2">Recopilación de datos.
Análisis estadísticos.
Medición y/o fiabilidad mediante del Alfa de Cronbach</td></tr>
</table>

Anexo 02: Matriz de medida

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Técnicas e instrumentos	Ítems
Gestión del conocimiento	Son acciones importantes realizadas por la empresa en el procesamiento y manipulación de sus recursos de conocimiento	Creación del conocimiento	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: Ordinal	• 1-4
		Captura y almacenamiento del conocimiento		• 5-9
		Intercambio de conocimientos		• 10-13
		Aplicación y uso del conocimiento		• 14-17
Desempeño laboral	Es la implementación y cumplimiento de los objetivos generales de la gestión del conocimiento.	Desempeño de innovación		• 1-6
		Desempeño de calidad		• 7-13
		Desempeño operacional		• 14-16

Nota: Elaboración propia basado en Al Ahbabi et al. (2019)

Anexo 03: Encuesta

Dimensión/pregunta	1	2	3	4	5
Gestión del conocimiento: D1 Creación del conocimiento					
1. Nuestra organización tiene un mecanismo para crear y adquirir conocimiento de diferentes fuentes, como empleados, clientes, socios comerciales y competidores.					
2. Nuestra organización fomenta y cuenta con procesos para el intercambio de ideas y conocimientos entre individuos y grupos.					
3. Nuestra organización recompensa a los empleados por nuevas ideas y conocimientos.					
4. Nuestra organización tiene un mecanismo para crear nuevo conocimiento a partir del conocimiento existente.					
D2. Captura y almacenamiento de conocimiento					
5. Nuestra organización responde a las ideas de los empleados y las documenta para su posterior desarrollo.					
6. Mi organización cuenta con mecanismos para capturar el conocimiento de los empleados, clientes y socios comerciales.					
7. Nuestra organización tiene un mecanismo establecido para patentar y copiar derechos de nuevos conocimientos.					
8. Nuestro conocimiento capturado se codifica y se almacena en los repositorios de conocimiento de la empresa					
9. Nuestro conocimiento almacenado es de fácil acceso para los empleados que lo necesitan.					
D3. Intercambio de conocimientos					
10. Nuestra organización envía informes y boletines oportunos a empleados, clientes y otras organizaciones relevantes.					
11. Nuestra organización lleva a cabo simposios, conferencias, conferencias y sesiones de capacitación regulares para compartir conocimientos.					

12. Nuestra alienta a los empleados a participar con frecuencia en discusiones informales para compartir conocimientos.					
13. Nuestros empleados utilizan los últimos sistemas de intercambio de archivos para compartir conocimientos de manera eficiente					
D4. Aplicación y uso del conocimiento					
14. Nuestra organización tiene procesos y sistemas implementados para aplicar el conocimiento aprendido de experiencias pasadas.					
15. Nuestra aplicación del conocimiento se ve reforzada por los mecanismos existentes que relacionan las fuentes de conocimiento con los problemas.					
16. Nuestra organización alienta a los empleados a aplicar propuestas/ideas útiles en la práctica.					
17. Nuestra organización alienta a los empleados a aplicar sus conocimientos para resolver problemas.					
Desempeño laboral D1. Desempeño de innovación					
1. Nuestra organización, hay un alto grado de innovación de servicios (por ejemplo: introducción de un nuevo servicio; cambios para mejorar un servicio existente)					
2. Nuestra organización hay un alto grado de innovación en la prestación de servicios (formas nuevas o modificadas de suministro de servicios públicos)					
3. Nuestra organización hay un alto grado de innovación administrativa y organizativa (cambios en las estructuras y rutinas organizativas)					
4. Nuestra organización hay un alto grado de innovación conceptual (desarrollar nuevos puntos de vista y desafiar los supuestos existentes)					
5. Nuestra organización hay un alto grado de innovación de políticas (cambios en el pensamiento o las intenciones de comportamiento)					
6. Nuestra organización hay un alto grado de innovación sistémica (formas nuevas/mejoradas de interactuar con otras empresas y fuentes de conocimiento)					
D2. Desempeño de calidad					

7. Nuestra organización la apariencia de las instalaciones físicas está en línea con los servicios ofrecidos y es visualmente atractiva					
8. Nuestra organización las promesas con respecto al servicio ofrecido se cumplen siempre					
9. Nuestra organización los equipos utilizados están actualizados					
10. Nuestra organización los clientes siempre se les brinda una atención individualizada					
11. Los clientes siempre se sienten seguros en sus transacciones con los empleados de mi organización					
12. Los empleados siempre muestran disposición para ayudar a los clientes					
13. Los empleados siempre son comprensivos y tranquilizadores con los clientes que tienen problemas.					
D3. Desempeño operacional					
14. Nuestra organización los gastos operativos diarios se han reducido.					
15. La productividad de los empleados ha aumentado					
16. El tiempo del ciclo de entrega del servicio se ha reducido					

Anexo 04: Validación de jueces expertos

I. **SUGERENCIAS:** (Realizar todas las observaciones, críticas o recomendaciones que considere oportunas para mejorar el instrumento).

II. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Aplicable ..... (.....)

Aplicable después de corregir ..... (X)

No aplicable ..... (.....)

Apellidos y nombres del juez validador.

Dr.: JORGE AUGUSTO MUNDACA GUERRA

DNI: 16770965

Especialidad del experto: DR. EN ADMINISTRACIÓN

Chiclayo, 10 de junio del 2023

.....

DR. JORGE AUGUSTO MUNDACA GUERRA

EXPERTO

I. **SUGERENCIAS:** (Realizar todas las observaciones, críticas o recomendaciones que considere oportunas para mejorar el instrumento).

II. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Aplicable ..... (x)

Aplicable después de corregir ..... (.....)

No aplicable ..... (.....)

Apellidos y nombres del juez validador.

Dr. / Mg.: Dr. OLIVER VASQUEZ LEYVA

DNI: 40283413

Especialidad del experto: Administración y Negocios de la PUCP.

Chiclayo, 11 de Junio de 2023

Dr. Oliver Vasquez Leyva

FIRMA DEL EXPERTO

I. **SUGERENCIAS:** (Realizar todas las observaciones, críticas o recomendaciones que considere oportunas para mejorar el instrumento).

II. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Aplicable ..... (x)

Aplicable después de corregir ..... (.....)

No aplicable ..... (.....)

Apellidos y nombres del juez validador.

Mg: JULIO PALACIOS ORMEÑO

DNI: 46272882

Especialidad del experto:

Chiclayo, 08 de junio del 2023

MG. JULIO PALACIOS ORMEÑO

FIRMA DEL EXPERTO