TESIS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LIMA ESTE (PERÚ), 2023”

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Sandra Céspedes Pulido (0000-0002-2848-2393)

Asesor:

Hugo Jesús Salas Canales (0000-0003-2754-9514)

Lima – Perú

2023

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 12 de diciembre de 2023 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	**OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO**
Miembro 1	**LUIS FRANCISCO GUANIPA RAMIREZ**
Miembro 2	**MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA**

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:
"INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LIMA ESTE (PERÚ), 2023"

Presentado por el(la) bachiller.
SANDRA CÉSPEDES PULIDO

Para optar al título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:
HUGO JESÚS SALAS CANALES

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista:	**SANDRA CÉSPEDES PULIDO**		
Nota (en letras):	Diecisiete		
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Presidente(a) del Jurado

HUGO JESUS SALAS CANALES
Asesor(a)

LUIS FRANCISCO GUANIPA RAMIREZ
Miembro 1

MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA
Miembro 2

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN[1]

Lima, 14 de diciembre del 2023

Señor,
Dr. Carlos Zavalaga Reyes
Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Yo: **Sandra Céspedes Pulido**, egresada de la carrera de **Administración de Empresas** de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor de tesis **Hugo Jesús Salas Canales**, declaro que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: **"Influencia de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo de una municipalidad distrital de Lima Este (Perú), 2023"** sustentado para obtener el título de **Licenciada en Administración de Empresas** es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos [2], que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,

Firma tesista
DNI: 10247399

Firma del asesor de tesis
DNI: 46160527

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
[2] Los documentos están en: https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Influencia de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo de una Municipalidad Distrital de Lima Este (Perú), 2023

Autores. Sandra Cespedes Pulido.

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2273455186).

Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras, se excluyeron citas.



v.2.0. Influencia de la gestión del conocimiento

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	9%	3%	2%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.fidesetratio.ulasalle.edu.bo Fuente de Internet	2%
2	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	1%
3	scielo.iics.una.py Fuente de Internet	1%
4	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Dedicatoria

A mis padres por creer en mí y darme su apoyo incondicional.

A mis hijas Gia y Mia por ser mi alegría y razón de vivir.

A mi hermana Yvana por su cariño y fortaleza durante toda mi vida.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Agradecimientos

Agradezco a mi alma mater y docentes por los conocimientos recibidos que han logrado fortalecer mis habilidades y capacidades.

A mi asesor de tesis, el Mg. Hugo Jesús Salas Canales, por su invaluable orientación para llevar a cabo esta investigación.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Influencia de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo de una municipalidad distrital de Lima Este (Perú), 2023

Influence of knowledge management on the job performance of administrative staff in a district municipality of East Lima (Peru), 2023

Sandra Céspedes-Pulido[1]
Hugo Jesús Salas-Canales[1]

[1]**Afiliación institucional:** Grupo de Investigación "Interdisciplinary Research in Business Sciences" de la Universidad Científica del Sur, Lima, Perú.

Resumen

En un mundo cada vez más competitivo, la gestión del conocimiento se ha convertido en un factor clave para el desempeño laboral en las organizaciones del siglo XXI. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo de una municipalidad distrital de Lima Este (Perú), 2023. Para lograr un mejor análisis, se desglosó la variable gestión del conocimiento en tres dimensiones: capacitaciones, aprendizaje organizacional y gestión por competencias: por otro lado, la variable desempeño laboral se subdividió en otras tres dimensiones: eficiencia, manejo de habilidades y capacidades. La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, alcance correlacional y utilizó el diseño no experimental transeccional correlacional-causal; los participantes fueron 70 trabajadores administrativos de la municipalidad distrital objeto de estudio a los cuales se les aplicó un cuestionario tipo Likert compuesto por 22 ítems. Los resultados revelaron que la gestión del conocimiento influye significativamente en el desempeño laboral, con un coeficiente de Nagelkerke de 0.565.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Asimismo, se detectó una influencia positiva de dicha variable en la eficiencia y manejo de habilidades con coeficientes de Nagelkerke de 0.867 y 0.581 respectivamente. Sin embargo, existe una brecha en la capacidad del personal (coeficiente de Nagelkerke de 0.391) para resolver problemas y alcanzar los objetivos de la entidad, lo que resalta la necesidad de mejorar los métodos de generación de conocimiento, enfatizando el papel crucial de la gestión del conocimiento en el sector público y proporcionando perspectivas valiosas para futuras políticas y prácticas.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, desempeño laboral, eficiencia, manejo de habilidades, capacidades.

Abstract

In an increasingly competitive world, knowledge management has become a key factor for job performance in 21st century organizations. This research aimed to determine the influence of knowledge management on the job performance of administrative staff in a district municipality of East Lima (Peru), 2023. For a better analysis, the knowledge management variable was broken down into three dimensions: training, organizational learning and competency management; on the other hand, the job performance variable was subdivided into three other dimensions: efficiency, skills management and capabilities. The research was developed under the quantitative approach, correlational scope and used the non-experimental cross-sectional correlational-causal design; the participants were 70 administrative workers from the district municipality under study to whom a Likert-type questionnaire composed of 22 items was applied. The results revealed that knowledge management significantly influences job performance, with a Nagelkerke coefficient of 0.565. Likewise, a positive influence of this variable on efficiency and skills management was detected with Nagelkerke coefficients of 0.867 and 0.581 respectively. However, there is a gap in the staff's capacity (Nagelkerke coefficient of 0.391) to solve problems and achieve the entity's objectives, which highlights the need to improve knowledge generation methods, emphasizing the crucial role of knowledge management in the public sector and providing valuable perspectives for future policies and practices.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Keywords: Knowledge management, job performance, efficiency, skills management, capabilities.

INTRODUCCIÓN

La sociedad está experimentando cambios acelerados debido a la globalización y a las transformaciones tecnológicas, científicas e industriales; este constante cambio ha impulsado la necesidad de adquirir nuevos conocimientos, métodos, técnicas e ideas innovadoras para administrar las actividades en las organizaciones (Malpartida-Meza et al., 2022; Salas-Canales, 2021). El objetivo es crear valor a través de los valores de la organización, con la finalidad de obtener ventajas competitivas en todos los niveles, tal como lo indican Morocho et al. (2019). Además, la generación de conocimiento desempeña un papel fundamental en el desarrollo económico y social, ya que surge de la combinación de información, tradiciones, valores y procedimientos internos, como señalan Villasana et al. (2021).

En el contexto organizacional, los empleados desempeñan un papel estratégico y esencial, guiado por su compromiso y esfuerzo para alcanzar metas, esperando recompensas como salarios y desarrollo profesional. Guijarro-Cagua (2020) enfatiza que el desarrollo efectivo de la gestión del conocimiento requiere concordancia y organización, dirigiendo el proceso hacia la eficiencia, esto implica la formación de equipos de trabajo multidisciplinarios que permitan el intercambio de conocimientos técnicos para una toma de decisiones efectiva y mejora de la gestión pública (Chiavenato, 2019). El conocimiento, valioso activo organizacional, conduce a nuevas formas de trabajo y comunicación, siendo transformado por la acción socializadora y el aprendizaje humano. Así, las organizaciones líderes fomentan el uso del conocimiento para resolver problemas, innovar y alcanzar la excelencia, integrando la gestión del conocimiento como una práctica fundamental (Chiavenato, 2019).

Siguiendo las ideas de Bohórquez et al. (2020), el desempeño laboral implica la evaluación del cumplimiento de las tareas y objetivos de los empleados en relación con la organización. Además, tiene el propósito de identificar tanto los aspectos positivos como los negativos en distintas áreas, con el fin de mejorarlas y alcanzar los objetivos

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

establecidos. Es crucial establecer una conexión entre el desempeño laboral, la eficiencia y la búsqueda constante de metas y competitividad; para lograrlo, se necesita un equipo motivado y capacitado. Sin embargo, en el contexto actual de Perú, existe un notable descontento de la población hacia sus autoridades, lo que se traduce en un debilitamiento de las instituciones estatales, incluidos los municipios. Por ejemplo, según lo precisado por el Informe Técnico Nº2 del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2022) y tomando en considerando la opinión de la población de 18 años a más, las municipalidades distritales tienen una tasa de desconfianza del 81.5%.

En este desafiante escenario, resulta esencial abordar las justas necesidades de la población, enfatizando el papel crucial de los servidores públicos, especialmente del personal administrativo. De acuerdo con Blas et al. (2022), los funcionarios que sirven al sector público tienen la responsabilidad de comprometerse con el bienestar y progreso del Estado, ya que mientras las autoridades políticas concluyen sus mandatos, los servidores continúan en sus roles, priorizando el interés común por encima de los individuales; esto exige la formación de un equipo competente en constante crecimiento, ejerciendo sus funciones con ética, profesionalismo y eficacia, y manteniendo una actitud digna en el cumplimiento de sus deberes. Simultáneamente, es crucial asegurarles principios como igualdad, estabilidad, nivel alcanzado, compensación justa y razonable, elementos que deberían ser debidamente regulados y avalados (Castro y Delgado, 2020).

El estudio se enfoca en una municipalidad distrital ubicada en Lima Este, que comprende distritos con una población mayoritariamente conformada por migrantes en situación informal y con carencia de servicios básicos en asentamientos humanos con altos niveles de pobreza. Las migraciones internas han urbanizado las ciudades en Perú en las últimas décadas, atrayendo a la población en busca de empleo e ingresos. Según la Organización Internacional para las Migraciones (OIM, 2015), la mayoría de la población peruana reside en ciudades, y de acuerdo con el Instituto Peruano de Economía (IPE, 2021), la informalidad laboral es alta. Ante este contexto, el gobierno local asume un rol fundamental en la gestión de soluciones y beneficios para la comunidad en cambio y crecimiento constante, resaltando la importancia del desempeño laboral eficiente y efectivo de los servidores públicos.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En el caso de la institución estudiada, la característica más resaltante respecto al personal, es el alto número de trabajadores con secundaria completa, quienes gracias a favores políticos logran un puesto de trabajo, sin contar con experiencia previa ni conocimientos necesarios para desempeñarse como servidores públicos, sumado a la falta de gestión del talento humano por parte del Área de Recursos Humanos, genera una problemática interna en la organización, ya que, el personal no prioriza en un plan de carrera que afiance su desempeño laboral, dejando de lado continuar estudios superiores, ya sea técnicos o universitarios y generando una problemática externa, considerando que sus funciones, la mayoría de cara a resolver problemas de un importante sector de la población con necesidades complejas, amerita imperiosamente de especialización y de incrementar sus conocimientos.

La gestión pública ha sido objeto de críticas debido a la falta de meritocracia y a la limitada competencia de su personal. Esta problemática se agrava por la actitud negativa de algunos empleados con contrato estable, quienes ven disminuida su motivación para actualizar sus habilidades al creer que su puesto es seguro; además, la ausencia de políticas sólidas de evaluación de desempeño por parte del Área de Recursos Humanos ha llevado a la contratación frecuente de nuevo personal, resultando en un aumento innecesario de los gastos.

En el ámbito internacional, investigaciones como la de Echeverri et al. (2018) en Colombia, han demostrado que la implementación de habilidades relacionadas con la generación de conocimiento mejoraría el clima organizacional, proporcionaría medios y permitiría el despliegue de conocimientos para la creación intelectual y la generación de ideas novedosas. De igual manera, en Indonesia, Latief et al. (2019) demostraron que la gestión del conocimiento, las habilidades y las actitudes tenían un impacto positivo y significativo en el desempeño de los empleados. En ese mismo sentido, Christin y Nugroho (2020) establecieron que las variables gestión del conocimiento y el liderazgo afectaban el desempeño organizacional en un diario online indonesio. De acuerdo con el estudio de Juwandi y Kamsin (2020), se evidenció un efecto de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados de un Departamento de Calidad. Según la investigación realizada por Kardo et al. (2020), se constató que la gestión del talento y gestión del conocimiento tuvieron un efecto significativo en el desempeño de los empleados permanentes; esto significó que cuanto mejor fuera la gestión del talento y

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

la gestión del conocimiento, se optimizaría el rendimiento de la empresa. Asimismo, tenemos a Palacios-Alcívar y Zambrano-Zambrano (2020), que lograron "Determinar que el GAD Municipal del cantón, identifica en su administración un alto liderazgo, a través de una adecuada comunicación entre sus empleados y la ciudadanía" (p. 342). En Guatemala, Tobar (2022) concluyó que el desempeño laboral, la reingeniería de procesos de gestión y la innovación se deberían integrar en una correcta gestión del recurso humano, reconociendo y consolidando las habilidades operativas, técnicas y gerenciales que debe poseer un trabajador.

En el ámbito nacional se tiene el estudio de Vizcarra (2018), que concluyó que "Existe una relación directa (p = 0,000) entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto" (p. 104). Así también, Cardozo y Ríos (2019) identificaron la asociación directa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en un centro de salud de Apurímac, concluyendo que existía una relación significativa entre los mismos. Bautista y Delgado (2020) en su investigación evaluaron la gestión administrativa según los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martin, estableciendo, que se logró mejorar el desempeño laboral de los mismos. Canales y López (2021) demostraron una relación fuerte y directa entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Ventas de una empresa en Lima durante la pandemia del covid-19. Por su parte, tenemos los resultados de la investigación en el distrito de Santiago de Surco, llevada a cabo por Frech (2022) "No existe una cultura de levantamiento de información por parte del Municipio y por ende tampoco existe una cultura de generación de conocimiento" (p. 76)

Por último, Marini (2022) realizó una investigación exploratoria para conocer si existía un sistema de gestión del conocimiento encauzado a las funciones de control gubernamental en una entidad fiscalizadora superior (EFS), determinando que no existía un sistema de gestión del conocimiento, aseverando que el trabajo realizado, podría causar interés en instituciones públicas que anhelaran implementar sistemas de gestión del conocimiento, con el fin de profundizar en los temas organizacionales prioritarios y relacionados con la gestión del conocimiento.

La gestión del conocimiento implica aprovechar y mejorar los activos generados por el desarrollo del conocimiento de una organización para alcanzar sus objetivos,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

según Soepardy (2019). La optimización en esta gestión evita conflictos de interés entre directivos, miembros y partes externas. Según Yudhanti et al. (2019), este proceso busca generar valor desde la perspectiva intelectual de la organización a través de la producción, almacenamiento, transmisión y uso del conocimiento para lograr objetivos; la gestión del conocimiento involucra enfoques sistemáticos para capturar, estructurar y compartir el conocimiento de manera eficiente. Se distinguen dos tipos de conocimiento: explícito (documentado y compartible) y tácito (personal y no estructurado). La gestión del conocimiento versa sobre tres ejes fundamentales: capacitaciones, aprendizaje organizacional y gestión por competencias.

Tomando en consideración la última edición del estudio de Tendencias Globales del Capital Humano (Global Human Capital Trends) de Deloitte (2021), en el cual clasificaron a la gestión del conocimiento como uno de los tres principales factores que intervienen en el logro de los objetivos organizacionales y el 68% de los consultados reconoció que posibilitar la transferencia de conocimientos es una ventaja importante en sus organizaciones. Se tiene también que, el 37% de los encuestados indicó que un obstáculo frecuente para alcanzar una eficaz gestión del conocimiento es la escasez o carencia de incentivos. Por esta razón, para estimular a los colaboradores a aportar dinámicamente y conservar una cultura del conocimiento, las organizaciones tienen que trabajar en entender las diferentes necesidades de su capital humano, diferenciándolos por edad, buscando sus motivaciones y otorgando una óptima retroalimentación. Asimismo, según el estudio de Slack “Future of Work”, sobre el futuro del trabajo, el 70% de las compañías pronostica optimizar su rendimiento en al menos un 20% gracias a la implementación de sistemas de gestión del conocimiento.

Karyono y Syah (2020) explicaron que la capacitación involucra la instrucción de habilidades esenciales a los empleados recién incorporados o a aquellos que ya forman parte de la organización, mientras que la formación se enfoca en mejorar la calidad de los recursos humanos en el contexto laboral. De manera similar, resaltaron que tanto los empleados nuevos como los de mayor antigüedad en la empresa deberían involucrarse en programas de capacitación debido a los cambios en el ambiente de trabajo y las estrategias. Por otro lado, Dodd (2020) destacó que las capacitaciones resultan beneficiosas al proporcionar enfoques pedagógicos y al influir en la conducta de los aprendices.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Abdallah (2019) abordó el aprendizaje organizacional como una secuencia de interacciones a niveles individuales, de subgrupos y organizativos, subrayando su importancia en la gestión y el desarrollo de programas de aprendizaje a distintos niveles. Este proceso implica la identificación y corrección de errores, con una perspectiva que busca resolver problemas a partir de incidentes anteriores, promoviendo mejoras y desarrollo. Kendrick (2019) definió el aprendizaje organizacional como la detección y corrección de discrepancias entre los objetivos y los resultados reales de una organización, aunque su estudio se intensificó en la década de 1990, los conceptos y modelos generados han perdurado en el siglo XXI, siendo adoptados por organizaciones para sobrevivir en entornos competitivos mediante la innovación, la orientación al cliente, la mejora de procesos y la reingeniería. Fatmah (2020) agregó que el aprendizaje organizacional involucra la recopilación y uso de conocimiento e información para adaptarse a cambios y demostrar eficacia en circunstancias cambiantes; además, este proceso fomenta la búsqueda colectiva de formas para aumentar la eficacia de la organización.

Según Mayasari y Tridayanti (2019), la competencia se refiere a atributos individuales que influyen en el rendimiento eficiente en el trabajo o situaciones específicas, mientras que la gestión por competencias implica incorporar diferentes niveles de comportamiento laboral, incluyendo conocimientos, experiencia y habilidades necesarios para tareas laborales. Por su parte, Lora-Guzmán et al. (2020) destacaron que la gestión por competencias se configura como un enfoque de gestión que permite que una organización alinee sus objetivos estratégicos con los miembros del equipo. Dentro de este modelo, se busca evaluar las competencias necesarias para cada puesto, teniendo en cuenta tanto su aparición inicial como su potencial mejora en función del crecimiento del personal. En este contexto, los autores identificaron tres atributos clave para medir el rendimiento del grupo humano en relación con acciones específicas: competencias técnicas, que están vinculadas directamente a roles concretos, como el dominio médico necesario para atender a pacientes; competencias básicas, que abarcan habilidades generales para un rendimiento laboral exitoso, como el dominio de un idioma extranjero; y competencias transversales, que son especialmente relevantes en ciertas profesiones que exigen un alto nivel de eficacia y que marcan la diferencia entre individuos con un rendimiento promedio y aquellos que

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

sobresalen. Ejemplos de estas últimas competencias incluyen la comunicación, las relaciones interpersonales y la organización del trabajo.

Prosiguiendo con la fundamentación teórica, conforme a lo señalado por Mahfud (2019), el desempeño laboral o la labor llevada a cabo por los empleados, constituye el resultado tangible de los esfuerzos individuales en pos de ayudar a las organizaciones a alcanzar sus objetivos; es esencialmente un aspecto personal, ya que cada empleado posee niveles de habilidad únicos. Además, el desempeño de una persona surge de la combinación de habilidades, dedicación y oportunidades que haya tenido. De acuerdo con Bautista et al. (2020), el desempeño laboral se refiere a los comportamientos y acciones sobresalientes de un trabajador al lograr los objetivos preestablecidos, lo cual contribuye al progreso de las organizaciones. Por motivos del estudio, para el desempeño laboral se han considerado dimensiones como la eficiencia, manejo de habilidades y capacidades.

En el estudio realizado por Santillán y Saavedra (2021), precisan que en la administración pública es imperativo contar con personal competente y con conocimientos acordes con sus cargos, especialmente por tener que gestionar recursos económicos, siendo necesaria la evaluación del desempeño de los colaboradores para definir si es la persona acorde con las necesidades de la organización y la consolidación de la visión institucional. En este orden de ideas, se tiene que el desempeño laboral consiste en tareas escalables, conductas y consecuencias que implican a los colaboradores en alcanzarlos y favorezcan a las metas de la organización (Cruzado y Alomia, 2020).

Según Chiavenato (2019), la eficiencia se trata de optimizar la relación entre costo y beneficio al llevar a cabo tareas de manera óptima, utilizando métodos adecuados para el mejor aprovechamiento de recursos como personas, maquinaria y elementos esenciales. La eficiencia se enfoca en los procedimientos, técnicas y procesos apropiados, que deben ser cuidadosamente planificados y organizados para asegurar la utilización más efectiva de los recursos disponibles; además, es importante destacar que la eficiencia se relaciona solamente con los métodos, no con los objetivos. La eficacia, en cambio, se refiere al logro de los objetivos deseados. Si un administrador está comprometido en llevar a cabo las tareas de manera adecuada, está buscando mantener

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

la eficiencia, que se traduce en la utilización más beneficiosa de los recursos a disposición.

Reque (2020) sostiene que el manejo de habilidades engloba las habilidades sociales, cognitivas y para el manejo de emociones, las cuales se complementan y fortalecen entre sí. Las habilidades sociales son observables verbal y no verbalmente en diferentes situaciones y personas, dependen del contexto y pueden ser aprendidas incidentalmente o de manera específica; ejemplos son la cooperación, trabajo en equipo, comunicación efectiva y diálogo para objetivos comunes. Las habilidades cognitivas incluyen patrones de pensamiento, resolución de problemas y autorregulación; por otro lado, las habilidades para manejar emociones involucran el control del estrés, ira y autorregulación. Por su parte, Huauya et al. (2020) destacan la importancia del desarrollo de habilidades, especialmente investigativas, debido a su contribución al aprendizaje sostenido.

Finalmente, Gulino et al. (2020) definieron las capacidades como una combinación de competencias y prácticas individuales que permiten lograr los objetivos organizacionales, evolucionando constantemente a lo largo del ciclo de vida de las empresas. Las capacidades dinámicas se refieren a la habilidad de mantener, crear, expandir o modificar los recursos de una organización mediante la mejora de sus procesos; en contextos estables, estas capacidades se enfocan en rutinas operativas, mientras que en entornos volátiles enfatizan la exploración y cambio de rutinas. A diferencia de las capacidades operativas, que se centran en resolver problemas y cumplir tareas, las capacidades dinámicas son esenciales para lograr metas organizacionales de manera sostenible, coordinando activos para proporcionar productos y servicios eficientes y efectivos a los clientes.

Frente a todo lo anteriormente expuesto, la investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo de una municipalidad distrital de Lima Este (Perú), 2023. Para un mejor abordaje, la variable independiente (gestión del conocimiento) fue desglosada en tres dimensiones: capacitaciones, aprendizaje organizacional y gestión por competencias; mientras que, la variable dependiente (desempeño laboral) se subdividió en otras tres dimensiones: eficiencia, manejo de habilidades y capacidades. Además, se plantearon objetivos específicos en los cuales se buscó evaluar la influencia

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

de la variable independiente sobre cada una de las dimensiones de la variable dependiente.

La justificación teórica de este estudio radica en su contribución a la mejora de la gestión del recurso humano en el ámbito municipal, buscando la excelencia en los servicios ofrecidos y el fortalecimiento del desempeño laboral alineado con los objetivos institucionales. Dado que, las municipalidades tienen la responsabilidad de elevar la calidad de vida de sus habitantes, contar con un personal capacitado es esencial; por lo tanto, identificar factores para aumentar su competitividad es crucial para mejorar la eficiencia. Se espera que los resultados obtenidos influyan en la implementación de mejores políticas de personal y también sirvan como base para investigaciones futuras. La justificación práctica se manifiesta en varios aspectos: los profesionales de Ciencias Empresariales podrán mejorar sus competencias con los hallazgos, docentes de educación superior tendrán un recurso para enriquecer sus argumentos de estudio y debate, y tanto investigadores como estudiantes podrán utilizar los datos y resultados como fundamentos para sus propias investigaciones y para el aprendizaje en la materia. En cuanto a la justificación metodológica, se utilizó un cuestionario estructurado tipo escala de Likert como herramienta de recolección de datos, el cual fue sometido a pruebas psicométricas de validez y confiabilidad para garantizar su utilidad y replicabilidad en futuras investigaciones.

METODOLOGÍA

Precisamos, como parte del aspecto metodológico y valorando las propuestas de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018):

- *Enfoque:* cuantitativo, dado que el estudio fue realizado haciendo uso de datos numéricos y empleando la estadística.
- *Alcance:* explicativo, reconociendo que el propósito central del estudio fue evaluar la relación causa-efecto entre las variables gestión del conocimiento y desempeño laboral. Además, se evidenció la validez de las hipótesis esbozadas, exponiendo la causalidad estadística entre las variables independiente y dependiente.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

- *Diseño:* no experimental (dado que las variables no se manipularon), transeccional (debido a que el empleo del instrumento se desarrolló una sola vez) y correlacional-causal (se realizó la medición de la influencia de la variable independiente en la variable dependiente).

La municipalidad distrital objeto de estudio cuenta con más de 500 trabajadores administrativos; por dicha razón, se establecieron criterios de inclusión y exclusión para delinear la población, compuesta por trabajadores de la parte administrativa de una municipalidad distrital de Lima Este, abarcando edades entre 20 y 60 años; y niveles educativos que incluían secundaria completa, técnico superior y educación universitaria inconclusa. Después de aplicar estos criterios, se identificó que la población de trabajadores administrativos elegibles ascendía a 70 individuos. Dado el tamaño de la población y siguiendo los planteamientos de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se optó por trabajar con este número de población (censo).

Para la recolección de los datos, se utilizó el método de encuesta, ya que es ampliamente empleado en el ámbito de las Ciencias Sociales. Este método implicó la aplicación de un cuestionario estructurado diseñado con base en la configuración de la escala de Likert. Dicho cuestionario presentaba diversas opciones de respuesta: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1), siguiendo el formato característico de la escala de Likert.

Para la evaluación de las propiedades psicométricas del instrumento, se procedió a validar mediante el criterio de expertos. Estos expertos, conformados por tres docentes con una sólida experiencia en la materia, pertenecientes a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur, arribaron a la conclusión unánime de que el instrumento estaba debidamente diseñado para su aplicación entre los participantes. Con respecto al cálculo de la confiabilidad de los ítems del instrumento, se hizo uso del coeficiente omega de McDonald y se obtuvieron los valores que se aprecian en la siguiente tabla 1:

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TABLA 1 - ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LOS ÍTEMS DEL CUESTIONARIO

Variables	Ítems	Omega de McDonald (ω)
Gestión del conocimiento	11	0.833
Desempeño laboral	11	0.892

Se ha considerado la estadística descriptiva (en la evaluación del perfil de los encuestados) e inferencial (en la contrastación de hipótesis) para el análisis de la información. Con respecto a esta última, se llevó a cabo primero la prueba de normalidad para determinar la técnica estadística adecuada para contrastar las hipótesis. Asimismo, se procesaron los datos con el programa IBM SPSS Statistics versión 28.

En el desarrollo de la investigación, se emplearon fuentes secundarias de información. Estas fuentes fueron debidamente citadas y referenciadas siguiendo las pautas establecidas en la séptima edición del Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (APA), ello garantizó la integridad académica del estudio y proporcionó un marco sólido para la validación de los hallazgos. Además, se hizo hincapié en la protección de los datos personales de los encuestados; se establecieron medidas rigurosas para garantizar la confidencialidad de la información proporcionada por los participantes. Este compromiso con la privacidad no solo cumplió con las normativas éticas y legales, sino que también ayudó a fomentar un ambiente de confianza con los participantes. Finalmente, se aseguró que la información recopilada se utilizaría exclusivamente para los fines del estudio; este compromiso reforzó la integridad del proceso de investigación y aseguró que los datos recopilados no se desviaran para otros propósitos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En cuanto al perfil de los participantes encuestados, el 51.4% tenía entre 51 a más años de edad, el 54.3% eran mujeres, los niveles de educación más comunes fueron

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

secundaria completa y universitario incompleto (cada uno con 20%) y el 32.9% de los participantes indicó llevar laborando entre a 11 a 15 en la institución objeto de estudio.

Teniendo en cuenta que se utilizó una muestra de 70 participantes, se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov para cada una de las variables de la investigación. Los resultados indicaron que los datos no seguían una distribución normal, lo que permitió el uso de una técnica estadística no paramétrica. La técnica escogida fue la regresión ordinal, puesto que se trata de un modelo estadístico que se utiliza para analizar la relación causal entre una variable ordinal y una o varias variables predictoras, y es importante en las Ciencias Sociales porque permite entender y predecir el comportamiento humano en situaciones donde las variables son ordenadas en una escala (Fullerton y Anderson, 2023).

Antes de realizar la contrastación de hipótesis, se presentan cada una de ellas en la siguiente tabla 2:

TABLA 2 - HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

Hipótesis general:
La gestión del conocimiento influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una municipalidad distrital de Lima Este (Perú), 2023.
Hipótesis específicas:
1. La gestión del conocimiento influye significativamente en la eficiencia del personal administrativo de una municipalidad distrital de Lima Este (Perú), 2023. 2. La gestión del conocimiento influye significativamente en el manejo de habilidades del personal administrativo de una municipalidad distrital de Lima Este (Perú), 2023. 3. La gestión del conocimiento influye significativamente en las capacidades del personal administrativo de una municipalidad distrital de Lima Este (Perú), 2023.

Según lo que se ha mencionado anteriormente, se utilizó la regresión ordinal para la contrastación de hipótesis. Con esta técnica, se pudo determinar la relación causa-efecto entre las variables de la investigación, como se muestra en la tabla 3:

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TABLA 3 - RESUMEN DEL CONTRASTE DE HIPÓTESIS

Tipo de hipótesis	Variable independiente	Variable dependiente	Nivel de significancia	Coeficiente de Nagelkerke
Hipótesis general	Gestión del conocimiento	Desempeño laboral	0.000	0.565
	Variable independiente	**Dimensiones**	**Nivel de significancia**	**Coeficiente de Nagelkerke**
Hipótesis específicas	Gestión del conocimiento	Eficiencia	0.000	0.867
		Manejo de habilidades	0.002	0.518
		Capacidades	0.000	0.391

Luego de lo previamente expuesto en la tabla 3, y considerando los adecuados niveles de significancia y coeficientes de Nagelkerke obtenidos, se puede afirmar contundentemente que la gestión del conocimiento sí ha influido directa y significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una municipalidad distrital de Lima Este (Perú); específicamente en la eficiencia, manejo de habilidades y capacidades de sus colaboradores administrativos durante el 2023.

El resultado para la hipótesis general permite aseverar que la gestión del conocimiento influye en un 56.5% (0.565) en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la municipalidad materia de investigación. Esto concuerda con lo afirmado por Khalil et al. (2020), cuya investigación destaca que el conocimiento tiene un papel importante en el desempeño laboral de las organizaciones y que la generación de conocimiento original forja competitividad y que, por lo tanto, las organizaciones deben enfocarse en desarrollarlo. De igual forma, la institución pública estudiada necesita enfocar esfuerzos en incentivar que su personal fortalezca sus conocimientos, se percibe el interés casi general en reforzar su instrucción, lo que amerita la

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

implementación de un programa de fortalecimiento de capacidades correctamente articulado, que inicie enfocándose en consultar al personal, sobre los temas de interés que les sean útiles para el ejercicio de sus funciones, tomando en consideración las diferentes actividades y servicios que brinda la municipalidad a su público objetivo.

Asimismo, debemos precisar la importancia de que los trabajadores con más años dentro de la organización compartan su sapiencia apoyada en la experiencia con los trabajadores jóvenes. En el caso de la municipalidad, objeto de estudio, cuenta con personal estable con amplia trayectoria y experiencia laboral, así como conocimientos adquiridos que podrían servir para mejorar la calidad del servicio a la comunidad. Sin embargo, se encuentran relegados a labores simples debido a que los superiores jerárquicos, por desconfianza, prefieren contratar nuevo personal y no saben o no desean explotar estos conocimientos, subestimándolos en muchos casos.

De acuerdo con la investigación realizada por Marini (2022), donde describe un interesante diagnóstico de la gestión del conocimiento en una entidad fiscalizadora superior, estudio aplicado a una entidad pública (como es el caso de esta investigación), señala la necesidad de tener líderes, que eviten utilizar el conocimiento como un fin para lograr sus metas a corto plazo, lo que es una generalidad en las entidades públicas que tienen que cumplir con las continuas exigencias de resultados inmediatos, lo que evita mejorar el intercambio de conocimientos como un componente cotidiano importante que incentive la creatividad y la innovación, tan necesarias en la gestión pública, para buscar una ventaja competitiva, sobre todo en los gobiernos locales. Tomando esto en consideración, y lo importante que resulta la permuta de conocimientos entre jefe y subalternos; es por demás preocupante, en el caso de los funcionarios ediles, que su tiempo en el cargo sea relativamente corto debido a temas políticos. Los jefes cambian con relativa prontitud en la gestión pública municipal, es una gran debilidad para lograr consolidar un equipo de trabajo, otro de los factores es que son reacios en compartir sus saberes con el personal antiguo, solo confían en los trabajadores que los acompañan y que se retirarán al término de su mandato, sin lograr, en la mayoría de casos, ese intercambio y fortalecimiento de conocimientos tan necesario para mejorar la atención al ciudadano.

Con respecto al resultado para la primera hipótesis específica, se obtuvo que la gestión del conocimiento influye en un 86.7% (0.867) en la eficiencia del personal

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

administrativo de la institución, es decir, en ella se utilizan técnicas que les permiten llevar a cabo sus funciones adecuadamente, lo que coincide con lo precisado por Chiavenato (2019), quien refiere que la eficiencia alude a los medios, metodologías y procesos los cuales deben estar debidamente planificados y ordenados para garantizar el mejor uso de los recursos. Este aspecto es relevante en la gestión pública, y en la entidad analizada, ya que al utilizar recursos públicos están obligados a hacer un óptimo uso de los mismos, lo que resalta la importancia de que los servidores públicos cuenten con el conocimiento necesario para desempeñar sus funciones y que estas se encuentren perfectamente definidas por la organización, esto debe llevar a un proceso de capacitación y sensibilización dirigido a los jefes, a los líderes del grupo de trabajo para darles herramientas de liderazgo que aporten en fortalecer la comunicación efectiva, la gestión del tiempo, el empoderamiento del equipo de trabajo y en retroalimentación constructiva.

Como resultado de la segunda hipótesis específica, se tiene que la gestión del conocimiento influye en un 51.8% (0.518) en el manejo de habilidades del personal administrativo del municipio objeto de estudio; en el mismo orden de ideas, se tiene que Huauya et al. (2020) precisan la importancia del desarrollo o manejo de habilidades especialmente de carácter investigativo debido a que ayuda a perfeccionar el aprendizaje de manera sostenida. Asimismo, se considera a Gómez (2021) que indica que los factores que impiden el desarrollo y fortalecimiento de habilidades en el sector público son la escasez de tiempo, la falta de presupuesto y la carencia de programas formativos y de capacitación que aborden principalmente el desarrollo de las habilidades que se consideran más valoradas en el servicio público como es el pensamiento crítico, razonamiento y resolución de problemas, creatividad y toma de iniciativa. Esto muestra que los líderes de las organizaciones tienen que priorizar tiempo y recursos para que los colaboradores incrementen su rendimiento a nivel personal y laboral con el objetivo de cumplir su principal función como encargados de resolver las necesidades más urgentes de la comunidad. En la municipalidad estudiada cuentan con la experiencia acumulada por el personal estable como una ventaja competitiva, aunque falta canalizar debidamente el cómo aprovechar esta inteligencia de manera colectiva siendo responsabilidad del Área de Recursos Humanos y del compromiso de los jefes, ya que involucra invertir recursos para alcanzar resultados en el menor tiempo posible.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

En cuanto a la tercera hipótesis específica, se aprecia que la gestión del conocimiento influye en un 39.1% (0.391) en la capacidad del personal administrativo para lograr los objetivos institucionales, resolver problemas o desarrollar las tareas asignadas. Esto llama la atención, tomando en cuenta que la municipalidad estudiada cuenta con un plan de capacitaciones anual, el mismo que podría ser fortalecido, para estar acorde con las necesidades particulares de cada área, las cuales realizan funciones y tareas muy disimiles, a fin de generar cambios significativos en el desempeño del personal administrativo; como señalan Villasana et al. (2021) en su investigación, la gestión del conocimiento es el desarrollo estratégico guiado y operado por disciplinas y habilidades que facilitan el logro de los objetivos establecidos. Este desarrollo se aprovecha al utilizar el conocimiento personal, contextual y el saber explícito para maximizar el valor organizacional. Queda perfectamente establecido que la gestión del conocimiento facilita la toma de decisiones, aumenta la viabilidad y durabilidad organizacional, generando la tan ansiada ventaja competitiva. Sin embargo, es necesario, que la información y el conocimiento estén disponibles y sean fácilmente accesibles para que los colaboradores de la institución puedan asimilar la información y convertirla en experiencia, esto abre el camino a la implementación de otros métodos de gestionar conocimiento con la ayuda de la tecnología, como el uso de bibliotecas virtuales con vídeos explicativos en entornos amigables al alcance de todo el personal.

Con base en el análisis de los datos obtenidos, se afirmó la ventaja de utilizar el cuestionario como instrumento de investigación, con el cual se alcanzaron correctos índices de confiabilidad, lo que corrobora su aplicación en esta investigación por haber cumplido con el objetivo de obtener datos relevantes respecto a cómo se percibe el personal administrativo municipal al desempeñar sus funciones; si utiliza debidamente sus capacidades, habilidades y si el proceso de generar conocimiento se transforma en ventaja competitiva que beneficie el desempeño óptimo de sus funciones. Como limitación, se tuvo la carga laboral propia de las funciones del personal, lo que obstaculizó en algunos casos, completar el cuestionario de manera física, en especial del personal que atiende directamente al público y la distancia entre las sedes que forman parte de la municipalidad materia de estudio. Por lo que, se optó por entregar los cuestionarios de manera virtual y de manera física; asimismo, se aprovechó las

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

capacitaciones programadas con el personal para visitar todas las sedes y de esta manera contar con la opinión del mayor número de áreas.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en la presente investigación han afirmado la relevancia que tiene en la coyuntura actual la gestión del conocimiento como eje que impulse la innovación y generación de ventaja competitiva que permita a las entidades públicas lograr debidamente su principal objetivo de satisfacer las necesidades de la población.

En relación directa con los resultados alcanzados en la investigación, se determinó como hipótesis general, que la gestión del conocimiento influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la entidad pública materia de estudio, justificada con la obtención de un coeficiente de Nagelkerke de 0.565 (56.5%), que demuestra que los colaboradores están convencidos que incrementar sus conocimientos facilita realizar sus labores. Las organizaciones necesitan gestionar conocimiento, porque de esta manera todos los colaboradores de la organización asimilan y crecen al realizar el intercambio de conocimiento ya que los equipos de trabajo pueden utilizarlo, dando como resultado el perfeccionamiento de los procesos y lograr que la organización sea altamente competitiva (Bastos-Molina, 2019).

Con respecto a la primera y segunda hipótesis especifica, se alcanzaron coeficientes de Nagelkerke de 0.867 (86.7%) y 0.518 (51.8%) respectivamente, lo que demuestra que, para el personal administrativo, recibir instrucción genera eficiencia e incrementa sus habilidades para el cumplimiento de metas y llevar a cabo eficientemente los procesos definidos para el puesto de trabajo que desempeñan. Sin embargo, en lo concerniente a la tercera hipótesis específica, se obtuvo un coeficiente de Nagelkerke de 0.391 (39.1%), lo que revela una débil percepción respecto a la capacidad del personal para resolver problemas, desarrollar tareas o lograr los objetivos de la entidad, lo que agudiza la necesidad de fortalecer los métodos de generación de conocimiento en la institución, dado que gestionar conocimiento es prioritario porque conduce a establecer tareas, actividades delimitadas y dirigidas a la creación de competencias para administrar el conocimiento de la organización, con el objetivo de definir procesos de análisis, producción, ejecución y seguimiento del patrimonio

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

intelectual de la entidad, y de esta manera lograr que el recurso humano mejore su capacidad para resolver problemas cada vez más complejos, al establecer procedimientos de mejora continua (Vizcarra, 2018).

Tomando en consideración lo antes señalado, se bosquejan las siguientes recomendaciones tomando en cuenta a las partes favorecidas con los resultados de la investigación:

Para el gobierno local estudiado:

1. Considerar la implementación del Área de Gestión del Talento Humano como parte del Área de Recursos Humanos, que se aboque directamente a identificar cuáles son las necesidades de la organización, alinearlas con las necesidades del personal, a través de un correcto y objetivo plan de capacitaciones, gestionando alianzas con instituciones educativas para la creación de un programa de becas que incluya cursos de especialización para el personal comprometido y que se destaque en sus funciones, enlazado a un programa de ascensos y mejoras económicas íntegramente meritocrático que incentive al personal a innovar y generar competitividad.
2. En cuanto al personal con más de diez años de experiencia, se debe aprovechar sus conocimientos mediante la implementación de un programa de mentoring, a fin de desarrollar el intercambio de conocimientos entre el mentor, una persona con experiencia, y el tutelado. Se seleccionará al personal que cuente con la capacidad y disposición de transmitir sus saberes, buscando establecer una relación de confianza y valoración de la labor y trayectoria del recurso humano, lo cual beneficiará el clima laboral y, por ende, el desempeño laboral.
3. En relación a gestionar conocimiento de manera sostenida, se recomienda la implementación de un sistema de información mediante una biblioteca virtual a través de una intranet amigable de acceso general para el personal. Este sistema se retroalimentará constantemente con información actualizada que sea requerida por el personal y la población, en beneficio de ambos.

Para los investigadores:

4. Se recomienda ampliar el acervo científico con investigaciones que aborden las variables planteadas en este estudio, teniendo en cuenta diversas realidades.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Esto representaría una contribución significativa para el campo de las Ciencias Empresariales.

Para los docentes de nivel superior:

5. Se sugiere continuar impulsando a los estudiantes en el desarrollo de investigaciones que sirvan como fuente para futuros trabajos, incorporando las variables de gestión del conocimiento y desempeño laboral. Esto representaría un valioso aporte al conocimiento científico.

REFERENCIAS

Abdallah, W. (2019). *Identifying organizational learning dimensions that promote patient safety culture: A study of hospital pharmacies in Kuwait* [Tesis doctoral, University of Bradford]. Bradford Scholars. http://hdl.handle.net/10454/17700

Bastos-Molina, N. J. (2019). Gestión del conocimiento en las organizaciones: un análisis bibliográfico. *Aibi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería, 7*(2), 82-87. https://doi.org/10.15649/2346030X.571

Bautista, J. y Delgado, J. M. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4*(2), 1737-1753. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.189

Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aquilar, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación Valor Agregado, 7*(1), 54-60. https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417

Blas, F. G., Uribe-Hernández, Y. C., Cacho, A. y Valqui, J. M. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales, 28*(5), 290-301. https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38164

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad, 12*(3), 385-390. https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1599

Canales A. M. y López J. A. (2021). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Área de Ventas en Ferreyros S.A. durante el periodo de pandemia Covid-19, Lima - 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Científica del Sur]. Repositorio Académico - Universidad Científica del Sur. https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/1976

Cardozo, V. y Rios, M. (2019). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral del profesional de enfermería en Centro de Salud San Gerónimo Andahuaylas - Apurímac, año 2017* [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional Digital. http://hdl.handle.net/20.500.12952/3730

Castro, K. O. y Delgado, J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4*(2), 684-703. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107

Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos* (Décima ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Christin, P. y Nugroho, W. (2020). Analisis Pengaruh Manajemen Pengetahuan Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Organisasi. *Jurnal Indonesia Sosial Sains, 1*(02), 118-125. https://doi.org/10.36418/jiss.v1i2.19

Cruzado, L. Y. y Alomia, D. L. (2020). Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince. *Revista de Investigación Valor Agregado, 7*(1), 31-36. https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1414

Deloitte (2021). The new knowledge management. https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/technology-and-the-future-of-work/organizational-knowledge-management.html

Dodd, P. O. (2020). *General education and special education teachers' preferences on co-teaching models, trainings, and collaboration strategies* [Tesis doctoral, California State University Dominguez Hills]. ScholarWorks. http://hdl.handle.net/20.500.12680/8c97kw94h

Echeverri, A., Lozada, N. y Arias, J. E. (2018). Incidencia de las Prácticas de Gestión del Conocimiento sobre la Creatividad Organizacional. *Información tecnológica, 29*(1), 71-82. https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000100071

Fatmah, D. (2020). Penguasaan teknologi informasi dan budaya belajar organisasi berdampak pada kinerja di lembaga pendidikan. *Sinergi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen, 10*(1), 1-12.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Frech, H. C. (2022). *Gestión del conocimiento y sostenibilidad turística en el distrito de Santiago de Surco, año 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional URP. https://hdl.handle.net/20.500.14138/5706

Fullerton, A. S. y Anderson, K. F. (2023). Ordered regression models: A tutorial. *Prevention Science,* 24, 431-443. https://doi.org/10.1007/s11121-021-01302-y

Gómez, L. T. (2021). *Habilidades blandas, el desafío para el rendimiento laboral de los empleados públicos* [Trabajo de especialidad, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Institucional UMNG. http://hdl.handle.net/10654/39156

Guijarro-Cagua, M. A. (2020). Gestión del conocimiento y desarrollo organizacional en las universidades públicas: Una visión holística. *Praxis Pedagógica, 20*(27), 287-306. https://revistas.uniminuto.edu/index.php/praxis/article/view/2479

Gulino, M. L., Sergeeva, N. y Winch, G. (2020). Owner capabilities in social infrastructure projects: Towards an expansion of the dynamic capabilities' framework. *International Journal of Managing Projects in Business, 13*(6), 1263-1282. https://doi.org/10.1108/IJMPB-10-2019-0254

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* McGraw-Hill Interamericana Editores.

Huauya, P., Coaquira, V. A. y Laderas, E. (2020). Estrategia feedback en el desarrollo de habilidades investigativas de estudiantes universitarios. *Horizonte de la Ciencia, 11*(21), 227-238. https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2021.21.908

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022). *Informe Técnico N°2. Perú: Percepción ciudadana sobre gobernabilidad, democracia y confianza en las instituciones (Octubre 2021 - Marzo 2022).* https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_gobernabilidad_2.pdf

Instituto Peruano de Economía (2021). *Tres de cada cuatro empleos se crearon en el sector informal.* https://www.ipe.org.pe/portal/tres-de-cada-cuatro-empleos-se-crearon-en-el-sector-informal/

Juwandi, J. y Kamsin, D. (2020). Pengaruh kompensasi, karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan departemen quality assurance dan quality control pada PT. Yasunaga Indonesia di Kabupaten Serang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis, 9*(1), 1-9. https://doi.org/10.31000/jmb.v9i1.1976.g1596

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Kardo, K., Wilujeng, S. y Suryaningtyas, D. (2020). Pengaruh Manajemen Talenta Dan Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawan Di Transformer Center Kabupaten Batu. *Jurnal Riset Mahasiswa Manajemen, 6*(1), 1-7. https://doi.org/10.21067/jrmm.v6i1.4466

Karyono, K., Indradewa, R. y Syah, T. Y. R. (2020). Pengaruh motivasi kerja, pelatihan dan kompetensi terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Kemayoran. *Jurnal Riset Manajemen & Akuntansi Global, 4*(1), 152-158.

Kendrick, N. K. (2019). *Organizational learning in higher education: exploring one institution's efforts to meet the emerging changes in the higher education landscape* [Tesis doctoral, Northeastern University]. Library Northeastern University. https://doi.org/10.17760/D20316535

Khalil, K., Asgher, U., Khalil, M., Khawaja, K., Ayaz, Y., Nazir, S., Oka, N., Arzola-Ruiz, J., Sajid M. (2020). Organizational Socialization: An important factor for knowledge creation in knowledge based industrial organizations and enterprises. *Advances in Neuroergonomics an Cognitive Engineering*, 445-451. https://doi.org/10.1007/978-3-030-51041-1_59

Latief, A., Nurlina, N., Medagri, E. y Suharyanto, A. (2019). Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap terhadap Kinerja Karyawan. *JUPIIS: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial, 11*(2), 173-182. https://doi.org/10.24114/jupiis.v11i2.12608

Lora-Guzmán, H. S., Castilla-Paternina, S. y Góez-Flórez, M. C. (2020). La gestión por competencias como estrategia para el mejoramiento de la eficiencia la eficacia organizacional. *Revista Saber, Ciencia y Libertad, 15*(1), 83–94. https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2020v15n1.6291

Mahfud, Y. (2019). Pengaruh Knowledge Management, Skill dan Attitude Terhadap Employee Performance (Studi Kasus Pada Satuan Kerja Pemerintah Daerah Kabupaten Wonosobo). *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology, 2*(1), 107-119. https://doi.org/10.32500/jematech.v2i1.579

Malpartida-Meza, D., Granada-López, A. y Salas-Canales, H. J. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Revista Científica de la UCSA, 9(3), 23-35. https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023

Marini, L. A. (2022). *Diagnóstico de la gestión del conocimiento en una entidad fiscalizadora superior* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/23892

Mayasari, L. D. y Tridayanti, H. (2019). The effect of work skills, work attitude, work knowledge on work competence and employee performance in Galaxy Mall Shuang Surabaya. *Journal of World Conference, 1*(1), 77-82. https://doi.org/10.29138/prd.v1i1.14

Morocho, A. A., Bonilla, S. M., Ordoñez, H. J. y Urgiles, C. D. (2019). Gestión del conocimiento en las organizaciones: Una visión sistémica conceptual. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologías De Informação, E21,* 327-340. https://www.proquest.com/docview/2317841294

Organización Internacional para las Migraciones (2015). *Migraciones internas en el Perú.* https://repository.iom.int/handle/20.500.11788/1490

Palacios-Alcívar, J. R. y Zambrano-Zambrano, E. J. (2020). Importancia de la gestión del conocimiento y su incidencia en la competitividad de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de Manabí. *Polo del Conocimiento, 5*(3), 326-353. https://doi.org/10.23857/pc.v5i3.1337

Reque, R. (2020). *Percepciones de promotores y directores sobre la importancia y desarrollo de habilidades interpersonales en la gestión escolar: Un caso de escuelas públicas de gestión privada de Lima* (Publicación No. 28358378) [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. ProQuest One Academic.

Salas-Canales, H. J. (2021). Marketing basado en la fe: Conexión entre religión y negocios. *ACADEMO, 8*(1), 101-108. https://doi.org/10.30545/academo.2021.ene-jun.9

Santillán K. y Saavedra R. (2021). Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Moyobamba, San Martín Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5*(6), 12249-12259. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1227

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Slack (2019). Knowledge management: the secret sauce of productivity. https://slack.com/intl/es-pe/blog/productivity/knowledge-management-secret-sauce-of-productivity

Soepardy, A. T. (2019). Pengaruh knowledge management dan komitmen kerja terhadap kinerja pengurus badan engurus badan keswadayaan masyarakat (BKM) kota kendari. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Manajemen, 2*(1), 1-15. https://doi.org/10.35326/jiam.v2i1.250

Tobar, E. R. (2022). La investigación y el desempeño laboral como factores de mejora en la gestión municipal de gobiernos locales. *Revista Enfoques, 6*(22), 146–155. https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v6i22.132

Villasana, L. M., Hernández, P. y Ramírez, É. (2021). La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura. *Trascender, contabilidad y gestión, 6*(18), 53-78. https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.128

Vizcarra, E. (2018). *Gestión del conocimiento y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincia Mariscal Nieto, 2018* [Tesis doctoral, Universidad Nacional de Moquegua]. Repositorio Institucional de la UNAM. https://repositorio.unam.edu.pe/handle/UNAM/99

Yudhanti, D. A., Ripanti, E. F. y Perwitasari, A. (2019). Knowledge Management System Konservasi Hutan Tanaman Mangrove. *JEPIN Jurnal Edukasi dan Penelitian Informatika, 5*(3), 321-328. https://doi.org/10.26418/jp.v5i3.35956

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

(14-09) Céspedes-Pulido y Salas-Canales: Envío de manuscrito

ID

Investigación y Desarrollo <invdes@upb.edu>

Para: Hugo Jesus Salas Canales

Lun 18/09/2023 8:51

Buenos días

Agradecemos su interés en publicar en I&D y confirmamos la recepción de su artículo.

Este será sometido al proceso de revisión ciega por pares académicos, el resultado del mismo le será comunicado a la brevedad posible.

Atte
Editor I&D

ACEPTACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS Y NOMBRAMIENTO DEL ASESOR DE TESIS

RESOLUCIÓN DIRECTORAL ACADÉMICA DE FACULTAD N° 014-DAFCE-RI-U.CIENTIFICA/VILLA-2023

Lima, 15 de mayo de 2023

VISTO:

Los informes de revisión independiente académica y de exoneración del Comité de Ética por parte del responsable de investigación del proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Facultad de la Carrera de Administración de Empresas

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al Reglamento General de la Universidad Científica del Sur y los reglamentos de pre/posgrado para obtener el título profesional/ grado académico de Maestro/ grado académico de Doctor en la Facultad de Ciencias Empresariales se debe desarrollar un trabajo de investigación.

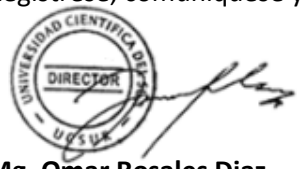
Que, de acuerdo a la normativa vigente de la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Decano de Negocios

SE RESUELVE:

Aprobar e inscribir el proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Carrera Administración de Empresas y nombrar asesor para el desarrollo de tesis de lo que se indica en la siguiente tabla:

CARRERA	DGIDI	ALUMNO	TITULO DE TESIS	ASESOR
Administración de Empresas	N° PRE-1-2023-00203	SANDRA CÉSPEDES PULIDO	"INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LIMA ESTE (PERÚ), 2023"	HUGO JESUS SALAS CANALES

Regístrese, comuníquese y archívese,



Mg. Omar Rosales Diaz
Decano de Negocios
Administración de Empresas | Marketing y Administración | Administración de Negocios Internacionales