

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**

FACULTAD DE INGENIERÍA DE MINAS, GEOLOGÍA Y CIVIL

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE INGENIERÍA INFORMÁTICA



TESIS

**Diseño de un Sistema de Gestión del Conocimiento para la
Municipalidad Distrital de Vinchos, 2022**

PRESENTADO POR:

Bach. Felix MELGAR GALIAS

ASESOR:

Dr. Ing. Manuel Avelino LAGOS BARZOLA

Para optar el título profesional de:

INGENIERO INFORMÁTICO

AYACUCHO-PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios por permitirme continuar en mis proyectos y darme la fortaleza suficiente.

A mi familia por el constante apoyo incondicional, los consejos que me brindan para superar los retos día a día.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, mi alma mater, por darme la oportunidad de formarme profesionalmente en sus aulas.

Al Dr. Ing. Manuel Lagos Barzola, por su asesoría y apoyo durante la realización de la presente tesis.

A los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Vinchos, por su contribución en la elaboración de la presente tesis.

RESUMEN

La Municipalidad Distrital de Vinchos es una institución de gobierno local que cuenta con plazas de administrativos en la condición de nombradas y en la mayoría contratados, por lo que frecuentemente se contrata personal nuevo, los cuáles para iniciar con sus labores cuentan con documentos de gestión municipal, sin embargo existen conocimientos no documentados que ya han sido adquiridos a través de la experiencia u oralidad por el personal que laboró anteriormente, ocasionando que reiteradamente se adquiera el mismo conocimiento.

El objetivo de este estudio fue diseñar un Sistema de Gestión del Conocimiento en la Municipalidad de Vinchos y apoyar al personal administrativo mediante el despliegue de un sistema que pueda gestionar adecuadamente las necesidades de conocimiento de su trabajo diario, asimismo disponer de todo el conocimiento tácito y explícito existente. Para recabar la información se realizó encuestas mediante un cuestionario a los trabajadores de las diferentes áreas funcionales, asimismo se realizó el análisis de un conjunto de documentos de gestión utilizadas en la municipalidad. Para ello, luego de analizar varios modelos, se seleccionó el modelo de gestión del conocimiento de Nonaka y Takeuchi, y también se analizaron varias plataformas tecnológicas de gestión del conocimiento, eligiendo la herramienta colaborativa BSCW (Basic Support for Cooperative Work).

El proceso llevado a cabo en este estudio permitió elaborar el diseño adecuado de un sistema de gestión del conocimiento para apoyar la gestión municipal. Mediante el uso de esta plataforma, los trabajadores podrán disponer y compartir todo el conocimiento adquirido.

Palabras Clave: Sistema Gestión del conocimiento, Municipalidad Distrital de Vinchos, plataforma tecnológica, inventario de conocimiento.

ABSTRACT

The District Municipality of Vinchos is a local government institution that has administrative posts in the condition of appointed and most of them contracted, for which reason new personnel are frequently hired, who have municipal management documents to start their work. However, there is undocumented knowledge that has already been acquired through experience or orality by the personnel who worked previously, causing the same knowledge to be acquired repeatedly.

The objective of this study was to design a Knowledge Management System in the Municipality of Vinchos and support administrative staff by deploying a system that can adequately manage the knowledge needs of their daily work, as well as having all the tacit knowledge and existing explicit. To collect the information, surveys were conducted through a questionnaire with the workers of the different functional areas, as well as the analysis of a set of management documents used in the municipality. For this, after analyzing several models, the Nonaka and Takeuchi knowledge management model was selected, and several knowledge management technology platforms were also analyzed, choosing the collaborative tool BSCW (Basic Support for Cooperative Work).

The process carried out in this study allowed the development of the appropriate design of a knowledge management system to support municipal management. Through the use of this platform, workers will be able to have and share all the knowledge acquired.

Keywords: Knowledge Management System, Vinchos District Municipality, technological platform, knowledge inventory.

Keywords: Knowledge Management System, District Municipality of Vinchos, technologicalplatform, knowledge inventory.

CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO	vii
LISTA DE TABLAS	xii
LISTA DE FIGURAS.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xvii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DIAGNÓSTICO Y ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.2.1 Problema principal	2
1.2.2 Problemas secundarios	2
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.3.1 Objetivo general.....	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.5 JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	3
1.6.1 Justificación técnica	3
1.6.2 Justificación social	3
1.6.3 Justificación económica.....	3
1.7 DELIMITACIÓN	3
1.7.1 Delimitación del alcance	3

1.7.2	Delimitación espacial	3
1.7.3	Delimitación del tiempo.....	4

CAPITULO II

MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	5
2.2	MARCO TEÓRICO	6
2.2.1	Dato.....	6
2.2.2	Información.....	6
2.2.3	Conocimiento	7
2.2.4	Tipos de conocimiento	7
2.2.5	Gestión de Conocimiento	9
2.2.6	Aspectos fundamentales de la gestión del conocimiento en la empresa.....	10
2.2.7	Sistema.....	11
2.2.8	Sistema de Gestión del Conocimiento (SGC).....	11
2.2.9	Modelos de Gestión del Conocimiento.....	12
2.2.10	Modelo de Proceso de Creación del Conocimiento (Nonaka Takeuchi 1995)..	12
2.2.11	Modelo de Gestión del Conocimiento de KPMG Consulting	17
2.2.12	Modelo de Gestión del Conocimiento de Arthur Andersen (1999)	17
2.2.13	Modelo Knowledge Management Assessment Tool (KMAT).....	18
2.2.14	Modelo integral de gestión del conocimiento	19
2.2.15	Metodología de gestión del conocimiento para dar soporte al modelo de Nonaka – Takeuchi.....	20
2.2.16	Aprendizaje organizacional.....	24
2.2.17	Municipalidad distrital.....	24
2.2.18	Municipalidad Distrital de Vinchos.....	25
2.2.19	Tecnologías de Información y Gestión del Conocimiento.....	28
2.2.20	Drupal.....	30

2.2.21 Alfresco.....	30
2.2.22 IBMNotes.....	31
2.2.23 BSCW (Basic Support for Cooperative Work).....	31
2.2.24 Cyn.in.....	32

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	34
3.4.1 Población.....	34
3.4.2 Muestra.....	34
3.5 VARIABLES E INDICADORES.....	35
3.5.1 Definición conceptual de las variables.....	35
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	36
3.6.1 Técnicas para recolectar información.....	36
3.6.2 Instrumentos para recolectar información.....	36
3.7 HERRAMIENTA PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	38

CAPITULO IV

ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 RESULTADOS DEL ANÁLISIS.....	39
4.1.1 Modelo de gestión del conocimiento.....	39
4.2 APLICACIÓN DEL MODELO DE NONAKA Y TAKEUCHI.....	40
4.2.1 SECI (Socialización, Exteriorización, Combinación, Interiorización).....	40
4.2.2 BA (lugar o espacio).....	42
4.2.3 Recursos de conocimiento.....	43

4.2.4	Inventario del conocimiento para el Sistema de Gestión del Conocimiento de la Municipalidad Distrital de Vinchos.....	45
4.2.5	Análisis de contenido de los documentos de gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Vinchos.....	52
4.2.6	Análisis de uso de herramienta para el sistema de gestión de conocimiento de la Municipalidad Distrital de Vinchos.....	64
4.3	CONFIGURACIÓN DE LA HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VINCHOS	66
4.3.1	Elección de plataforma BSCW Classic.....	66
4.3.2	Registro de usuario en el servidor de espacio de trabajo compartido de BSCW.....	67
4.3.3	Creación de registro de usuario.....	68
4.3.4	Acceso a BSCW.....	68
4.3.5	Creación de espacios de trabajo	70
4.3.6	Creación de usuarios	72
4.3.7	Usuarios asignados a grupos	73
4.3.8	Asignación de usuario y roles a los espacios de trabajo	75
4.3.9	Interfaz para configuración de los espacios de trabajo.....	77
4.3.10	Registro de contenido	77
4.3.11	Asignación de roles para un usuario creado	78

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	CONCLUSIONES.....	86
5.2	RECOMENDACIONES	87
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	89
	LISTA DE ABREVIATURAS.....	92
	ANEXOS	93

Anexo A: Matriz de Consistencia	93
Anexo B: Matriz de Operacionalización	95
Anexo C: Cuestionario de encuesta N° 01 a trabajadores de la MDV	97
Anexo D: Análisis de contenido.....	99

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Conocimiento tácito vs conocimiento explícito	9
Tabla 2 Principios del conocimiento	13
Tabla 3 Operacionalización de las variables	36
Tabla 4 Cuadro de análisis de contenido para modelos de gestión de conocimiento..	39
Tabla 5 Etapas del ciclo del conocimiento y herramientas del SGC basadas en el modelo de Nonaka y Takeuchi.....	44
Tabla 6 Análisis de contenido de documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Vinchos: Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 y Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado N° 27658	53
Tabla 7 Análisis de contenido de documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Vinchos: Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y Manual de Organización y Funciones (MOF)	54
Tabla 8 Análisis de contenido de documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Vinchos: Cuadro de Asignación de Personal y Plan Operativo Institucional	55
Tabla 9 Análisis de contenido de documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Vinchos: Ordenanza Municipal y Plan Operativo Anual	56
Tabla 10 Análisis de contenido de documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Vinchos: Plan Estratégico Institucional y Resolución de Alcaldía	57
Tabla 11 Análisis de contenido de documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Vinchos: TUPA de la Municipalidad Distrital de Vinchos y Reglamento Interno de Consejo.....	58
Tabla 12 Análisis de contenido de documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Vinchos: Reglamento Interno de Servidores Civiles y Presupuesto Analítico del Personal.....	59
Tabla 13 Análisis de contenido de documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Vinchos: Plan de Desarrollo Institucional y Plan de Desarrollo Concertado.....	60

Tabla 14 Análisis de contenido de documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Vinchos: Oficio y Plan Distrital de Defensa Civil.....	61
Tabla 15 Análisis de contenido de documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Vinchos: Plan Anual de Contrataciones y Adquisiciones y Plan de Gestión Ambiental Distrital	62
Tabla 16 Análisis de contenido de documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Vinchos: Plan Estratégico de Desarrollo Económico Local y Memorando	63
Tabla 17 Análisis de contenido de documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Vinchos: Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana	64
Tabla 18 Análisis de las funcionalidades de las tecnologías de gestión del conocimiento	65

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Formas de conversión del conocimiento del modelo Nonaka Takeuchi.....	14
Figura 2	Representación gráfica del proceso de socialización del conocimiento	15
Figura 3	Representación gráfica del proceso de exteriorización del conocimiento	15
Figura 4	Representación gráfica del proceso de combinación del conocimiento	16
Figura 5	Representación gráfica del proceso de Interiorización del conocimiento	16
Figura 6	Modelo de Gestión del Conocimiento del KPMG	17
Figura 7	Modelo de Gestión del Conocimiento de Arthur Andersen	18
Figura 8	Modelo Knowledge Management Assessment Tool (KMAT	19
Figura 9	Modelo de gestión del conocimiento de Wiig	20
Figura 10	Procesos para la implementación de la metodología de gestión del conocimiento.....	21
Figura 11	Aproximación al sistema de Gestión del Conocimiento según Nonaka – Takeuchi.....	21
Figura 12	Cuestionario de encuesta para determinar el conocimiento de interés del trabajador de la municipalidad de Vinchos	37
Figura 13	Gráfico que muestra el porcentaje de personal que tiene fácil acceso a los documentos administrativos y de gestión de la Municipalidad Distrital de Vinchos	46
Figura 14	Gráfico que muestra el porcentaje de personal que acceso a los archivos documentales generados por el personal que laboró anteriormente en su puesto laboral.	46
Figura 15	Gráfico que muestra el porcentaje de personal que le gustaría recibir información de sus colegas sobre sus intereses específicos.....	47
Figura 16	Gráfico que muestra el porcentaje de personal que le gustaría saber que dificultades tienen sus colegas en su área	48
Figura 17	Gráfico que muestra el porcentaje de personal que cuando comenzó a trabajar en la municipalidad le informaron sobre sus principales funciones	49

Figura 18 Gráfico que muestra el porcentaje de personal que le gustaría que sus colegas del área compartan información y materiales sobre las capacitaciones a las que asistieron.....	50
Figura 19 Gráfico que muestra el porcentaje de personal que le gustaría aprender más sobre las mejores estrategias de gestión utilizadas por sus colegas de área	50
Figura 20 Gráfico que muestra el porcentaje de personal que conoce las problemáticas más comunes dentro de su área y como se solucionan.....	51
Figura 21 Gráfico que muestra el porcentaje de los trabajadores que conocen como el personal que laboró anteriormente solucionada las problemáticas más comunes	52
Figura 22 Pantalla de elección de BSCW Classic	67
Figura 23 Pantalla de registro en BSCW	67
Figura 24 Creación de registro de usuario	68
Figura 25 Pantalla de inicio de sesión de usuario BSCW.....	68
Figura 26 Pantalla de registro de credenciales para acceso al BSCW	69
Figura 27 Pantalla de administrador de BSCW	69
Figura 28 Pantalla de edición de preferencias	70
Figura 29 Pantalla de cambiar perfil personal.....	70
Figura 30 Pantalla de creación de espacio de trabajo	71
Figura 31 Listado de espacios de trabajo creados en el sistema.....	72
Figura 32 Pantalla de creación de usuarios	72
Figura 33 Pantalla de usuarios de la Municipalidad Distrital de Vinchos	73
Figura 34 Usuarios del grupo Concejo Municipal	73
Figura 35 Usuarios del grupo Unidad de Alcaldía.....	74
Figura 36 Usuarios del grupo Gerencia Municipal	74
Figura 37 Usuarios del grupo Unidad de Secretaria General.....	75
Figura 38 Asignación de usuarios y roles a los espacios de trabajo	75
Figura 39 Roles disponibles para invitar a los usuarios.....	76

Figura 40 Espacios de trabajo creados	76
Figura 41 Interfaz para configurar espacios de trabajo	77
Figura 42 Pantalla de registro de contenidos.....	77
Figura 43 Asignación de roles para un usuario.....	78
Figura 44 Pantalla de cargar documentos de gestión	78
Figura 45 Listado de documentos de gestión agregados en el espacio de trabajo	79
Figura 46 Pantalla de edición de documentos en el espacio de trabajo	79
Figura 47 Pantalla de añadir encuesta.....	80
Figura 48 Pantalla de respuestas a la encuesta realizada	80
Figura 49 Pantalla de añadir fórum de discusión.....	81
Figura 50 Pantalla de respuesta al foro	81
Figura 51 Pantalla de añadir programación de cita	82
Figura 52 Pantalla de añadir participantes en la cita programada	82
Figura 53 Pantalla de confirmación en cita programada	83
Figura 54 Pantalla de añadir proyecto.....	83
Figura 55 Pantalla de añadir proyecto en su fase de inicio y fin	84
Figura 56 Pantalla de añadir tarea	84
Figura 57 Pantalla de asignación de responsables de la tarea	85

INTRODUCCIÓN

La gestión del conocimiento es una disciplina que se ocupa de la identificación, captura, almacenamiento, transmisión y protección de la información de una organización. El propósito de éste trabajo es esencialmente garantizar que el conocimiento creado en cualquier organización no se desperdicie, sino que esté disponible para todos.

Éste estudio se centró en el diseño de un sistema de gestión del conocimiento definido como una herramienta tecnológica de gestión del conocimiento que apoya su competitividad en el intercambio de conocimientos; experiencias y conocimientos individuales y colectivos. El interés de este trabajo en la Municipalidad Distrital de Vinchos es preservar los conocimientos generados por la organización y sus colaboradores en cada una de áreas funcionales.

Este estudio explora, analiza y selecciona un modelo de gestión del conocimiento, determina una plataforma tecnológica para diseñar un sistema de gestión del conocimiento y desarrolla un inventario de conocimiento con referencia a: funciones, responsabilidades y servicios de la actividad de la Municipalidad Distrital de Vinchos. Para ello se consideró el uso de cuestionario de encuesta, y análisis de contenido.

Este estudio está estructurado de la siguiente manera:

En el primer capítulo se establece el planteamiento del problema de la investigación, el problema principal y secundarios, el objetivo principal y secundarios, y concluye con la formulación de la hipótesis de investigación.

En el segundo capítulo se proporciona los antecedentes y el marco teórico para conceptualizar la investigación.

En el tercer capítulo se elabora la metodología, el tipo, nivel y diseño de la investigación, la población y muestra, las variables e indicadores de la investigación, y finalmente las técnicas y herramientas.

En el cuarto capítulo se presenta los resultados de la investigación, encuestas, análisis de documentos y finalmente herramientas colaborativas para la gestión del conocimiento.

En el quinto capítulo se muestra las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DIAGNÓSTICO Y ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Actualmente la Municipalidad Distrital de Vinchos, como institución de gobierno local tiene la necesidad de documentar el conocimiento tácito de sus empleados ante la constante rotación mediante contrataciones a corto plazo generalmente por políticas de turno, uno de los objetivos de la Municipalidad Distrital de Vinchos es liderar el desarrollo de espacios de participación ciudadana cívica para coordinar y asignar inversiones de acuerdo con las necesidades prioritarias, cuenta con reducida cantidad de personal nombrado en la municipalidad, por tal motivo cada gestión convoca a concurso público para cubrir plazas por contrata para personal administrativo, dichas plazas generalmente son adjudicados a personal nuevo que en su gran mayoría son profesionales recién graduados y/o titulados, que tienen poca o ninguna experiencia laboral o desconocen las actividades relacionadas con su campo de trabajo en una institución que busca el bienestar de todos los pobladores; dicho personal para desempeñar adecuadamente sus labores además de manejar los documentos de gestión requieren adquirir conocimiento no documentado (producto de la experiencia), que ya antes había sido adquirido por el personal que laboró con anterioridad en la municipalidad.

La Municipalidad Distrital de Vinchos requiere el diseño de un sistema de gestión del conocimiento para identificar, crear, almacenar, usar y transferir el conocimiento y la experiencia existentes de todos los empleados en todas las áreas funcionales de manera que ese conocimiento tácito no se pierda. Ante este escenario cada vez más complejo, el potencial de una organización radica principalmente en la capacidad de gestión de sus empleados, que se desarrolla a través del aprendizaje organizacional, lo cual crea la necesidad de diseñar e implementar un modelo de gestión del conocimiento para la Municipalidad Distrital de Vinchos.

El diseño de un sistema de gestión del conocimiento permitirá gestionar el conocimiento lo cual reducirá los costos o tiempos en la toma de decisiones, lo cual redundará en un mejor desarrollo de las actividades y calidad de los servicios para las personas.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Problema principal

¿Cuál es el diseño apropiado de un sistema de gestión del conocimiento para la Municipalidad Distrital de Vinchos, 2022?

1.2.2 Problemas secundarios

1. ¿Cuál es el inventario de conocimiento para el Sistema de Gestión del Conocimiento para la Municipalidad Distrital de Vinchos?
2. ¿Cuál es la plataforma tecnológica para el Sistema de Gestión del Conocimiento para la Municipalidad Distrital de Vinchos?
3. ¿Qué modelo de gestión será adecuado para el Sistema de Gestión del Conocimiento para la Municipalidad Distrital de Vinchos?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Diseñar un sistema de Gestión del Conocimiento para la Municipalidad Distrital de Vinchos, basados en un inventario de conocimientos inicial, una plataforma tecnológica y un modelo de gestión del conocimiento pertinente, con el propósito de generar un marco inicial para la gestión del conocimiento dentro de la municipalidad.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Desarrollar un inventario de conocimientos para el Sistema de Gestión del Conocimiento para la Municipalidad Distrital de Vinchos.
2. Determinar la plataforma tecnológica que dé soporte al Sistema de Gestión del Conocimiento y desplegar en ella el inventario de conocimientos de la Municipalidad Distrital de Vinchos.
3. Seleccionar un modelo de gestión adecuado para el Sistema de Gestión del Conocimiento para la Municipalidad Distrital de Vinchos.

1.4 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

Bernal (2010) argumenta que los estudios descriptivos se centran esencialmente en examinar la situación que se estudia, y el hecho de que valoremos fenómenos para explicarlos no requiere de hipótesis, solo estudios que consideren relaciones entre variables requieren de una hipótesis.

En este sentido, no se formula en nuestra investigación que es de tipo descriptivo lo cual no requiere plantear una hipótesis.

1.5 JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.6 JUSTIFICACIÓN

1.6.1 Justificación técnica

El propósito de este trabajo es brindar una plataforma tecnológica que facilite el acceso, transferencia, seguimiento, evaluación y generación de información y conocimiento, brindada a los empleados que laboran en la Municipalidad Distrital de Vinchos.

Asimismo establecer un sistema de documentación escrita y registro del conocimiento a través de la aplicación de soportes tecnológicos para el proceso de transferencia del conocimiento, con acceso a todo el personal para la generación de respuestas oportunas.

1.6.2 Justificación social

La gestión del conocimiento apoya creando una cultura del conocimiento, así como formas de comunicación y socialización dentro de la organización, con el objetivo de permitir que los empleados compartan e intercambien sus conocimientos según sea necesario.

1.6.3 Justificación económica

El sistema de gestión del conocimiento reducirá la inversión financiera y de tiempo en la capacitación de los empleados para ingresar al trabajo en la Municipalidad Distrital de Vinchos.

1.7 DELIMITACIÓN

1.7.1 Delimitación del alcance

La investigación solo comprende el diseño del sistema de gestión del conocimiento de la Municipalidad Distrital de Vinchos.

1.7.2 Delimitación espacial

La presente investigación se realizó en la Municipalidad Distrital de Vinchos, Provincia Huamanga, Región Ayacucho.

1.7.3 Delimitación del tiempo

La presente investigación se realizó teniendo en cuenta únicamente los eventos ocurridos en la Municipalidad Distrital de Vinchos durante el año 2022.

CAPITULO II

MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Según Castro (2014) en su tesis de postgrado “Diseño de un sistema de gestión del conocimiento en la gerencia de control de calidad de Hidrobolivar C.A”, mediante este trabajo de postgrado se busca que los empleados respondan con prontitud a los requerimientos de los procesos en los que están involucrados, mediante el uso de un sistema que les permita gestionar adecuadamente y disponer todos los conocimientos tácitos y explícitos existentes.

De acuerdo con Arellano (2011) en su tesis de grado “Sistema de gestión de conocimiento para el soporte del proceso de enseñanza de las materias de la escuela básica de la facultad de ingeniería de la universidad de los Andes”, en éste trabajo aborda el surgimiento de nuevas tecnologías de la información y necesidades educativas ha llevado a la búsqueda de nuevos modelos para divulgar el conocimiento. En este sentido, el objetivo fue desarrollar un sistema de gestión del conocimiento para el soporte del proceso de enseñanza de las materias de la escuela básica de la facultad de ingeniería de la universidad los Andes a fin de desarrollar los elementos del sistema de gestión del conocimiento: su interfaz gráfica, su estructura y su contenido.

De la misma forma García (2019) en su tesis “Gestión del conocimiento y eficiencia en proyectos. Caso empresa Robuspack”, en su trabajo de investigación basado en la eficiencia en presupuesto y tiempo de los proyectos, para lograr estos objetivos, las organizaciones deben mejorar su gestión del conocimiento, ya que el nivel de competencia depende de la capacidad para desarrollar y gestionar el conocimiento. El conocimiento es más que información, porque el conocimiento incluye formas y métodos para resolver problemas en varias áreas de la actividad empresarial.

De acuerdo con Ramírez (2009) en su tesis de grado, “Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para una organización sin fines de lucro” presenta un marco conceptual que identifica las diferencias relevantes relacionadas con el conocimiento y el aprendizaje organizacional, y las relaciones entre estos conceptos. También se considera para la producción, junto con un marco teórico que explica la modernidad de la gestión del conocimiento y presenta los principales enfoques y modelos encontrados en la literatura, así también el conjunto de condiciones y procedimientos que facilitan la creación, transferencia e institucionalización del conocimiento existente dentro de una organización para lograr sus objetivos.

Adicionalmente a ello, no se quiere dejar de mencionar a Gómez, Kanashiro y Reynaga (2017) en su tesis “Gestión del conocimiento en las UGEL de Lima metropolitana”, establece que la gestión del conocimiento se basa en procesos, las cuales se concretan dentro de la organización a través de las prácticas de gestión del conocimiento, con el propósito de que las organizaciones puedan mejorar el desempeño y la calidad del servicio con base en su conocimiento y aprendizaje organizacional.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Dato

De acuerdo Rodríguez (2009) en su tesis doctoral “La creación y gestión del conocimiento en las organizaciones educativas: barreras y facilitadores”, manifiesta que los datos son los hechos y medidas cuantitativas disponibles en cualquier organización, cuando los grupos o individuos se apropien de estos datos y contribuyan a su propia interpretación y clasificación, estos datos se convertirán en información; el conocimiento es una forma de interpretar los resultados que permite a las personas compartir y utilizar la información libremente.

En ese sentido un dato es un valor discreto que describe un hecho del mundo. Los datos no están estructurados, no dicen nada sobre el porqué de las cosas, ni sobre su posible interpretación o destino (García, 2019).

Peluffo y Catalán (2002) aseveran que los datos son hechos, números sin procesar. Información son datos procesados o interpretados. Asimismo manifiesta que el dato es una representación de una variable que puede ser cuantitativa o cualitativa que indica un valor cuando se asigna a las cosas y representan a través de secuencias de símbolos, números, etc.

2.2.2 Información

Para Perrone y Propper (2007) es como un conjunto de datos o insumos informacionales que son relacionados, estructurada, recopilada o vinculados con el fin de generar significado, es decir, explicar, difundir, enseñar, comprender, discutir, argumentar, para proyectar un aspecto del mundo que nos rodea. La información es el insumo básico para la construcción del conocimiento.

Según García (2019) en su tesis de grado “Gestión del conocimiento y eficiencia en proyectos. Caso empresa Robuspack” argumenta lo siguiente:

La información puede ser descrita como un mensaje, normalmente bajo la forma de un documento o algún tipo de comunicación audible o visible.

Como cualquier mensaje, tiene un emisor y un receptor. La información es capaz de cambiar la forma en que el receptor percibe algo, puede tener repercusiones en sus juicios de valor y en sus comportamientos. A diferencia de los datos, la información tiene significado (relevancia y propósito). No sólo puede formar potencialmente al que la recibe, sino que está organizada para algún propósito. Los datos se convierten en información cuando su creador les añade significado (2019, p.11).

De acuerdo a Tello (2019) en su tesis de grado “Sistema de gestión del conocimiento para el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público San Miguel” ha afirmado lo siguiente:

La información es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno. De esta manera, si por ejemplo organizamos datos sobre un país, tales como: número de habitantes, densidad de población, nombre del presidente, etc. y escribimos por ejemplo, el capítulo de un libro, podemos decir que ese capítulo constituye información sobre ese país (2019, p. 20).

2.2.3 Conocimiento

García (2019) afirma que el conocimiento es información valiosa que requiere información que ha pasado por un proceso de evaluación y, sobre todo, que es información relacionada. También podemos definirlo como una recopilación de información dentro del contexto, experiencias, valores y conocimientos que sirve para incorporar nueva experiencias y también es útil para la acción.

Peluffo y Catalán (2002) manifiestan que el conocimiento es la capacidad de adquirir datos, información y conocimiento sobre todo un objeto específico de una manera altamente estructurada que permite tomar acciones efectivas basadas en un valor y contexto específico.

Castro (2014) establece que el conocimiento es la capacidad de los individuos para dilucidar información y obtener beneficios de ella. La información sin conocimiento es inútil. La información y el conocimiento se comparten, el conocimiento no puede funcionar en el vacío, necesita información y de calidad adecuada para alimentarlo.

2.2.4 Tipos de conocimiento

Nonaka & Takeuchi (1995) argumentan que el conocimiento tiene dos dimensiones: tácito y explícito, ambos se complementan y hay una retroalimentación

constante entre ellos. En este enfoque, un conocimiento permite la existencia del otro y constituye así un ciclo.

Conocimiento tácito

García (2019) afirma que es un conocimiento personal almacenado en la mente de un individuo, difícil de formalizar, registrar y articular, y de ser desarrollado a través de un proceso de prueba y error que traduce el conocimiento personal en las más diversas formas de temas.

Rodríguez (2019) argumenta que el conocimiento tácito es personal porque es exclusivo de las personas y en gran medida intangible, difícil de formalizar y comunicar, pero no subjetivo porque se adquiere socialmente.

Peluffo y Catalán (2002) afirman que el conocimiento tácito es algo que una persona, sociedad, organización o país ha absorbido o retenido en su mente, cultura y es difícil de explicar. Cabe señalar que este conocimiento puede incluir:

- Ideas, experiencias, destrezas, capacidades, valores, creencias, historia, entre otros.,
- Conocimiento del contexto o ecológico (geografía, física, normas no escritas, comportamiento de personas y objetos, etc.)
- El conocimiento como capacidad cognitiva (lectura, resolución de problemas, escritura, conceptualización, análisis, síntesis, etc.) que permite acceder a conocimientos más complejos o resolver nuevos problemas.

El conocimiento tácito no está embebido en ningún entorno informático o documental por lo que se convierte en conocimiento práctico, experiencial y reflexivo, es experiencial, interno, incluye valores y principios, experiencias y actitudes (Castro, 2014).

Conocimiento explícito

Es el conocimiento almacenado en medios físico, como base de datos, documentos, correos en cualquiera de las formas mencionadas anteriormente (García, 2019).

Argumenta que el conocimiento explícito es la codificación y estructuración del conocimiento tácito para ser compartido y transmitido socialmente (Rodríguez, 2009).

Nonaka & Takeuchi (1995) afirman que puede ser registrado parcial o totalmente en diversos soportes documentales. Es de referencia cruzada, externo, fácilmente replicable, reproducible y portable, y esta soportado en libros, enciclopedias, bases de datos, documentos, tablas, formularios, CDs y software, entre otros. No son conocimientos que las personas necesariamente tienen que inculcar, sino que se potencian para producir conocimientos implícitos que sustentan la práctica.

Peluffo y Catalán (2002) define como el conocimiento objetivo y racional que puede ser expresado por palabras, números, formulas, etc. Se puede transmitir más fácilmente que el tácito.

Tabla 1

Conocimiento tácito vs conocimiento explícito

Tácito	Explícito
Orientada a la acción, rutinas y contextos específicos	
Se logra a través de las experiencias personales así como de los valores, ideales y sentimientos de cada persona	Puede ser expresado en palabras, números, formas y compartirlos
Difícil de identificar, codificar, procesar y distribuir al resto de la población	Se estructura, conserva y transmite a través de un lenguaje formal y sistémico utilizando los TIC's

2.2.5 Gestión de Conocimiento

Rodríguez (2009) define como un fenómeno socio tecnológico correspondiente a la planificación estratégica de la organización en la que fue creado, que comprende una serie de procesos sistemáticos que permitan la identificación y adquisición de conocimientos a través de su procesamiento, desarrollo, creación y socialización, que conducen a la implementación, tiene como objetivo en el desarrollo organizacional y profesional, dirigido a crear una ventaja competitiva para las organizaciones y las personas.

2.2.6 Aspectos fundamentales de la gestión del conocimiento en la empresa.

De acuerdo a Castro (2014) en su tesis de postgrado "Diseño de un sistema de gestión del conocimiento en la gerencia de control de calidad de Hidrobolívar, C.A" ha afirmado lo siguiente:

Las actividades básicas de la gestión del conocimiento están relacionadas con diferentes campos del saber. Los especialistas definen varias actividades que integran el ciclo de vida del conocimiento o la cadena de valor de conocimiento, de las cuales las más generales son las destinadas a: identificar, adquirir, desarrollar, compartir, utilizar y retener el conocimiento (2014, p.19).

Identificar el Conocimiento. Las empresas tienen que pensar en lo que quieren lograr y que conocimientos necesitan. Identifique el conocimiento faltante (tácito o explícito) en todos los niveles (estratégico, operativo, procesos y persona) incluido el análisis de brechas. Esta información es importante para la toma de decisiones y se recomienda utilizar los siguientes métodos para obtenerla: mapas de conocimiento, lluvia de ideas, comentarios de los clientes, lecciones aprendidas de proyectos terminados, estrategias, bases de datos para identificar socios estratégicos y monitoreo del sitio.

Adquirir el Conocimiento. Las empresas pueden obtener conocimiento en varios mercados, pero se debe hacer una distinción entre obtener conocimiento que se puede usar directamente y adquirir conocimiento que será útil en el futuro. La adquisición de conocimientos externos casi siempre causa una reacción defensiva. El conocimiento adquirido debe ser lo más compatible posible con la empresa, y existen muchos sistemas y métodos para adquirirlo. Por ejemplo, contratación de consultores profesionales, manejo selectivo y cuidadoso de los tipos de clientes que acuden a la empresa, búsqueda de talento, métodos de alianzas estratégicas, convenios de colaboración, uso de propiedad intelectual (por licencia o franquicia), ingeniería inversa, conocimiento documentado (incluye software o CD)

Desarrollar el Conocimiento. Para considerar el flujo de ideas en los procesos de innovación y mejora, es importante estudiar cómo se considera el conocimiento en una empresa considerando individuos y grupos. Los siguientes son ejemplos del desarrollo de esta actividad: programas de desarrollo de la creatividad para la resolución sistemática de problemas, procedimientos de planificación de la innovación y aprendizaje de nuevas tecnologías en equipos productivos

Compartir el conocimiento. El propósito de este nivel es entregar conocimiento en el momento adecuado y con la calidad adecuada. Por tanto, el conocimiento debe distribuirse de tal manera que otros puedan encontrarlo y usarlo en procesos valiosos. Se transmite mejor de persona a persona a través de la colaboración en talleres, capacitación en el trabajo, etc. Las herramientas que facilitan este proceso son internet, intranet, sistemas de aprendizaje en línea, Skype, cursos dentro del concepto de e-learning, bases de datos, centros de documentación, rotación de personal, reuniones grupales, reuniones regionales, etc. Trabajos de telecomunicaciones, correo electrónico, sitios web, grupos de expertos, escuelas y más.

Utilizar el Conocimiento. El conocimiento solo crea el valor añadido si se utiliza en la empresa. Su uso define las necesidades de la empresa y debe servir como referencia para crear, mantener y compartir formas.

Retener el conocimiento. La preservación del conocimiento es un paso importante en la construcción de activos porque se debe incorporar al negocio para su reutilización, y cobra mayor importancia en organizaciones donde los especialistas son pocos y si se jubilan o su pérdida es negativa para el negocio cuando decide renunciar por alguna razón.

2.2.7 Sistema

Perrone y Propper (2007) argumentan que es la combinación normativa y ordenada de los elementos lo que da significado al conjunto que constituyen. Lo que lo convierte en un sistema es la especialización que requiere cada parte para crear el todo. El sistema es dinámico, organizado y tiene el poder dentro de él para autodestruirse y regenerarse.

Duffy (1993) establece que: un sistema es un conjunto de elementos interdependientes que trabajan juntos. Un vehículo es un sistema de transporte, las carreteras, los semáforos, las luces y todas esas cosas forman un sistema de transporte. Los sistemas a menudo tienen capacidades que no son exclusivas de un solo componente. Tal propiedad del sistema, que es mayor que la suma de sus partes, se denomina sinergia.

2.2.8 Sistema de Gestión del Conocimiento (SGC)

Paniagua et al. (2007) establece que la gestión del conocimiento tecnológico es el conjunto de procesos y sistemas (TI) que permiten a una organización crear una ventaja competitiva sostenible en el tiempo a través de la gestión eficaz de su conocimiento.

Rodríguez (2006) indica que la creación de un sistema de gestión del conocimiento es más fácil y flexible si se cuenta con una infraestructura tecnológica adecuada (síncrona, compleja y funcional) y los empleados han desarrollado las habilidades para utilizar este sistema.

De acuerdo a Castro (2014) en su tesis de postgrado “Diseño de un sistema de gestión del conocimiento en la gerencia de control de calidad de Hidrobolivar, C.A” ha afirmado lo siguiente:

El sistema de gestión del conocimiento es la función que planifica, coordina y controla los flujos de conocimiento que se producen en la empresa en relación con sus actividades y su entorno con el fin de crear unas competencias esenciales a través de una serie de estrategias, procedimientos, prácticas y técnicas, aplicando los enfoques: social y cultural, metodológicos y operativos, organizativo y tecnológicos (2014, p.67).

2.2.9 Modelos de Gestión del Conocimiento

Para determinar los modelos de gestión del conocimiento se tiene una explicación de parte de Castro (2014) en su tesis “Diseño de un sistema de gestión del conocimiento en la gerencia de control de calidad de Hidrobolivar, C.A” ha afirmado lo siguiente:

Existe una variedad de modelos para gestión del conocimiento, así como diversos enfoques. Un modelo de gestión del conocimiento es una forma de representación simplificada, simbólica, esquemática; que permite tener una visión aproximada, describir procesos y estructuras, orientar estrategias y aportar datos importantes, además responden a interrogantes como: que hacer para que el conocimiento genere un valor a las organizaciones (2014, p.41).

A continuación se muestran algunos modelos:

2.2.10 Modelo de Proceso de Creación del Conocimiento (Nonaka Takeuchi 1995)

Este se caracteriza por la creación de conocimiento a través de dos ciclos de contenido Epistemológico y Ontológico, ya que se da en un torbellino de interacción entre el conocimiento tácito y el conocimiento explícito de la naturaleza, dinámico y continuo.

Según Nonaka y Takeuchi (1995), se centran en el origen del conocimiento en sí mismo y no le dan mucha importancia a su relación con el entorno o la situación que ocurre a su alrededor, y la información fluye de la siguiente manera: de tácito a tácito a través de la adquisición, de tácito a explícito a través de la transformación, de explícito a explícito a través de la creación, y de explícito a tácito a través de la incorporación.

Este modelo concluye que el conocimiento se produce en dos dimensiones: epistemológico y ontológico.

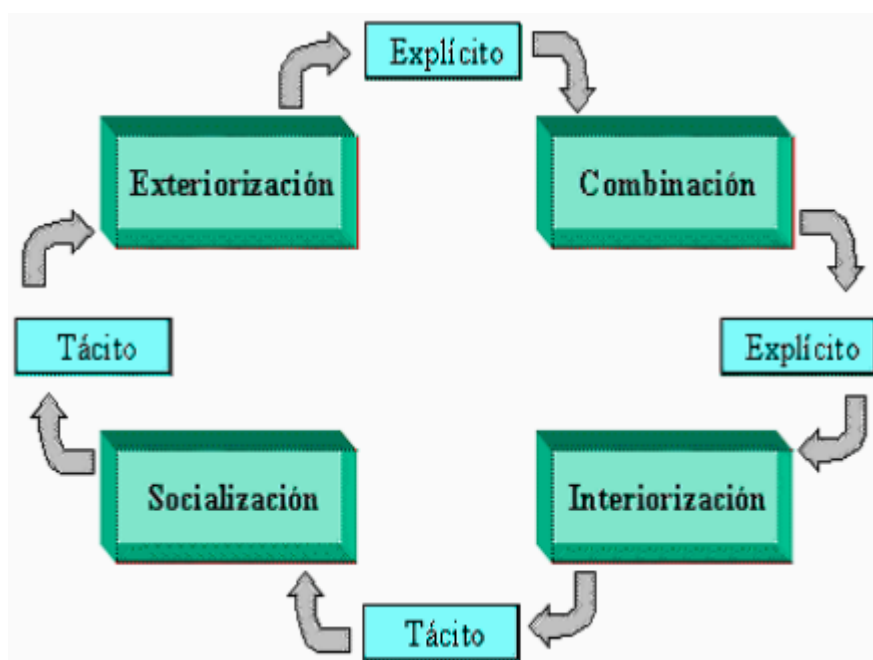
Tabla 2

Principios del conocimiento

Epistemológico	Ontológico
Clasifica al conocimiento en: tácito y explícito.	Categoriza el conocimiento en: individual, grupal, organizacional e interorganizacional, formando al espiral de conocimiento.
Se relaciona de manera dinámica y continua.	El proceso es interactivo y proporciona retroalimentación constante.

Figura 1

Formas de conversión del conocimiento del modelo Nonaka Takeuchi



Nota. Adaptación del modelo de Nonaka Takeuchi (1995)

Fase 1: Socialización a Exteriorización: El conocimiento que reside en la persona se divulga y se hace explícito.

Fase 2: Exteriorización a Combinación: El nuevo conocimiento nace de la fusión del conocimiento conocido y el conocimiento exteriorizado.

Fase 3: Combinación a Interiorización: El nuevo conocimiento público comienza a residir en las personas porque lo absorben y lo aprenden individualmente.

Fase 4: Interiorización a Socialización: Iniciar de nuevo el ciclo para difundir el conocimiento generado.

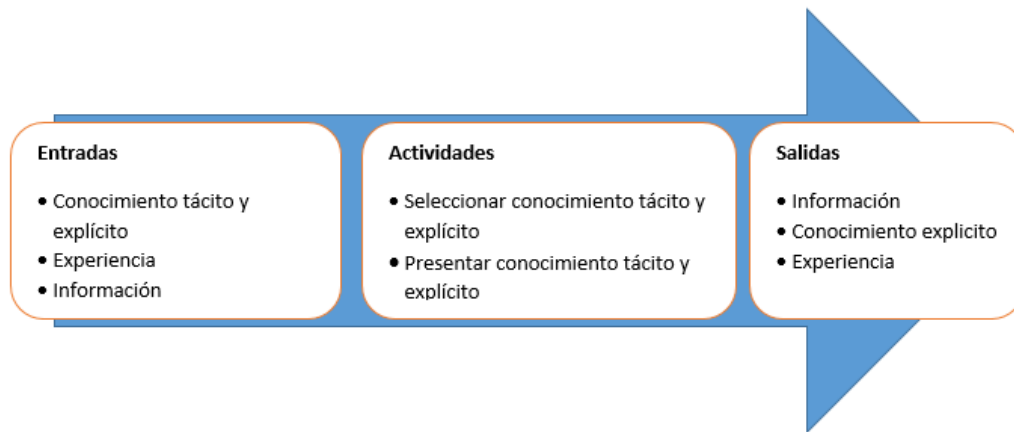
Fase 1: Socialización

- Comienza con la creación de un grupo que comparte sus expectativas, ideas y modelos de pensamiento a través de diálogos, donde todos expresan sus opiniones.
- En esta fase, el conocimiento tácito se adquiere a través de la exposición, la experiencia, la documentación, los manuales y/o tradiciones.

- En la práctica, esta actividad es de gran importancia desde el punto de vista científico debido a sus actividades de investigación. Puede utilizar mapas mentales como una herramienta para sintetizar información.
- El conocimiento se convierte de individual a colectivo.

Figura 2

Representación gráfica del proceso de socialización del conocimiento



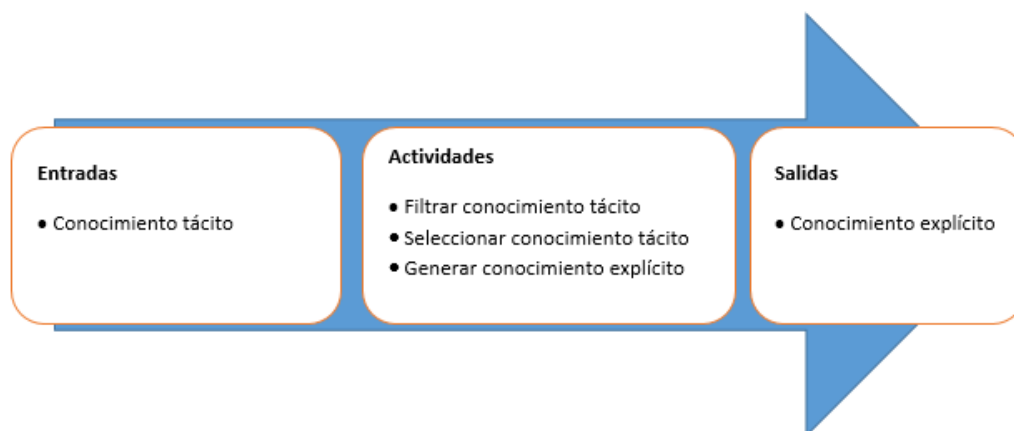
Nota. (Uceda, 2015)

Fase 2: Exteriorización

- En esta fase, el conocimiento tácito colectivo se transforma en conocimiento explícito individual.

Figura 3

Representación gráfica del proceso de exteriorización del conocimiento



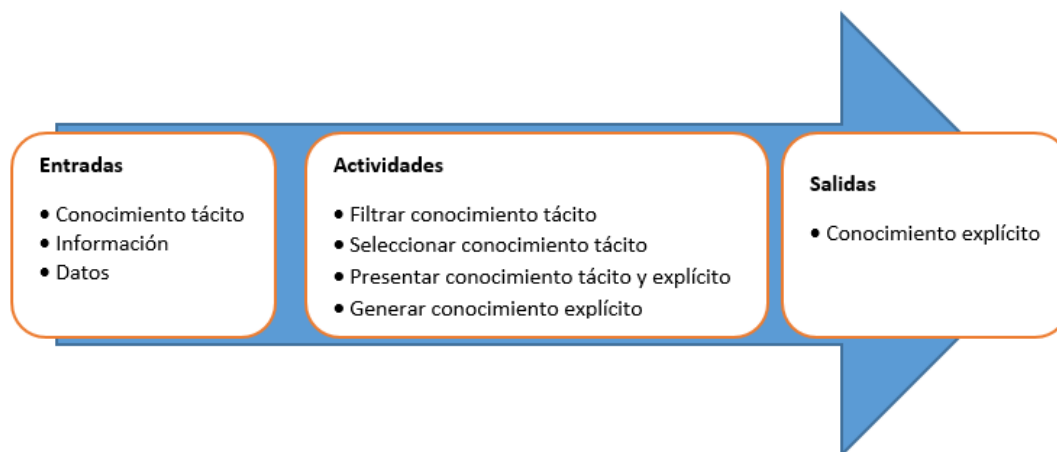
Nota. (Uceda, 2015)

Fase 3: Combinación

- Inicia combinando el conocimiento generado por el equipo con la información y el conocimiento disponible fuera del equipo al compartir el conocimiento obtenido de documentos, reuniones, correos electrónicos, informes y diálogos.

Figura 4

Representación gráfica del proceso de combinación del conocimiento



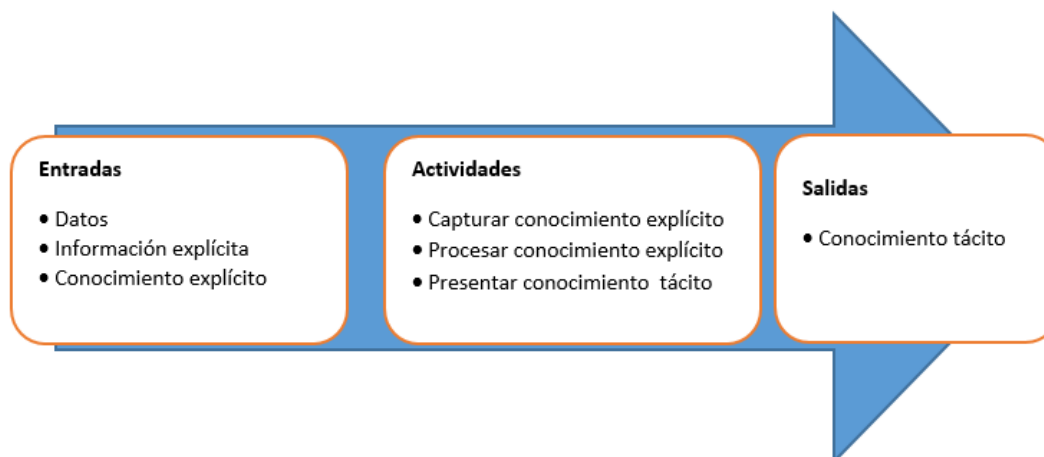
Nota. (Uceda, 2015)

Fase 4: Interiorización

- Inicia cuando los miembros interiorizan el nuevo conocimiento explícito adquirido en la fase anterior, que les permite ampliar, extender y redefinir su propio conocimiento tácito.
- En esta etapa el conocimiento explícito colectivo se transforma.

Figura 5

Representación gráfica del proceso de Interiorización del conocimiento



Nota. (Uceda, 2015)

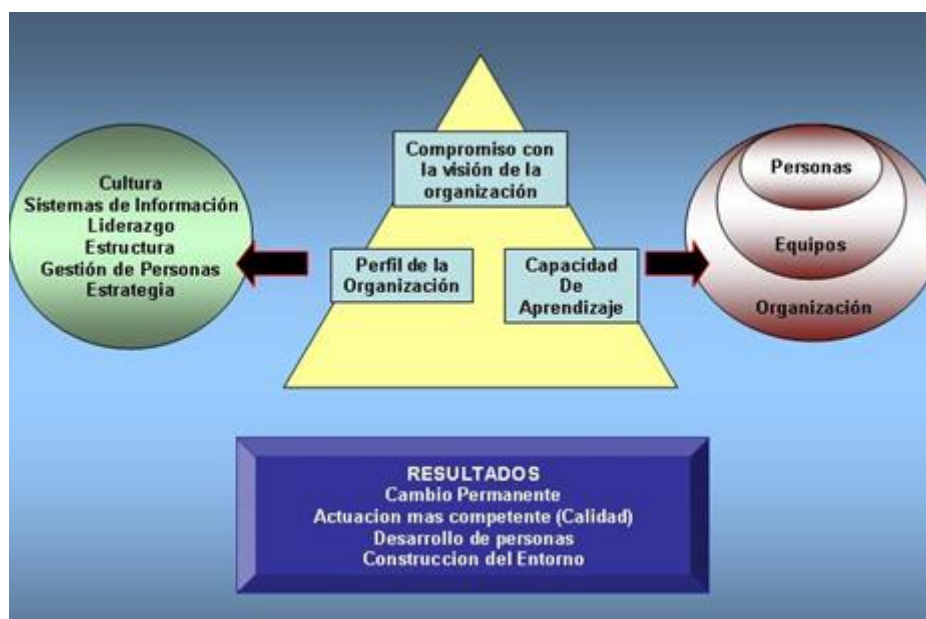
2.2.11 Modelo de Gestión del Conocimiento de KPMG Consulting

Construido por Tejedor y Aguirre (1998), corresponde al más antiguo y se basa principalmente en las relaciones de aprendizaje organizacional y el impacto en el desempeño. Es decir, se destaca por ser interactivo, cuales son los resultados que genera en base a la práctica de aprendizaje. Tiene variables importantes como la cultura organizacional, el liderazgo e incluso la estructura organizacional

Una de las peculiaridades más trascendentales del modelo KPMG es la interacción de todos sus elementos, que se presenta como un sistema complejo con influencias en todas las direcciones. Las estructuras organizacionales, la cultura, el liderazgo, los mecanismos las actitudes de las personas, el trabajo en equipo, etc. No se consideran independientes sino interrelacionados (Márquez, Ramírez, Lozada, 2007)

Figura 6

Modelo de Gestión del Conocimiento del KPMG



Nota. Tejedor y Aguirre (1998)

2.2.12 Modelo de Gestión del Conocimiento de Arthur Andersen (1999)

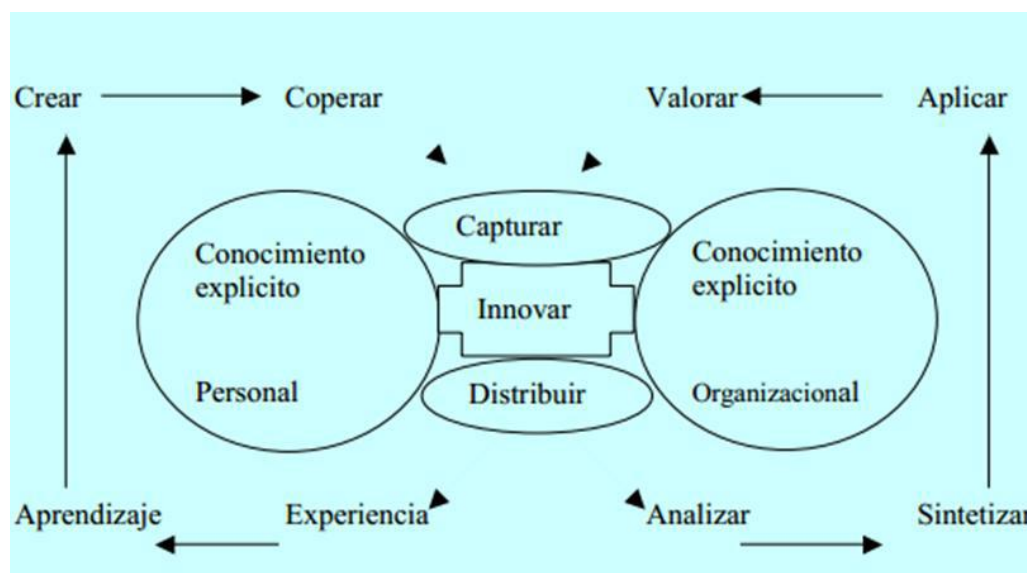
Este modelo consta de dos perspectivas. La perspectiva personal se relaciona con el deber del individuo de compartir y articular el conocimiento para la organización. La perspectiva organizacional está relacionada con la infraestructura soportada para el desarrollo. Desarrollar las perspectivas anteriores, mejorando así los procesos, la

tecnología y la cultura. Esta última perspectiva ayuda a mejorar el proceso de recopilación, aplicación, distribución y evaluación del conocimiento. A través de redes compartidas.

Andersen organiza la gestión del conocimiento desde dos perspectivas: individual y organizacional. El primero se relaciona con la responsabilidad personal y el intercambio de conocimientos y la rendición de cuentas; requiere compromiso, la aplicación, evaluación y difusión del conocimiento. Andersen también reconoce la necesidad de facilitar el flujo de información valiosa de las personas a las organizaciones y de vuelta a las personas. Permitir que utilicen para crear un valor para los usuarios (Angulo y Negrón, 2008)

Figura 7

Modelo de Gestión del Conocimiento de Arthur Andersen



Nota. Castillo y Rodríguez (2003)

2.2.13 Modelo Knowledge Management Assessment Tool (KMAT)

KMAT es un modelo que permite evaluar la gestión del conocimiento y se basa en el modelo de gestión del conocimiento organizacional desarrollado conjuntamente por Arthur Andersen y APQC.

Relacionados con este modelo se hallan una sucesión de definiciones:

Liderazgo: se refiere a la forma en que una empresa lleva a cabo su negocio o campo de actividad.

Cultura: la cultura que tiene la organización en el campo de la enseñanza y nuevos aprendizajes.

Tecnología: este tiene en cuenta los medios de comunicación que la empresa ofrece a sus empleados. Una medida del capital intelectual y la proporción de recursos para su crecimiento.

Procesos: se refiere a los mecanismos internos de localización, transmisión y adquisición del conocimiento

Figura 8

Modelo Knowledge Management Assessment Tool (KMAT)



Nota. Castro (2014)

2.2.14 Modelo integral de gestión del conocimiento

Este diagrama clave, proporcionado por Wiig (1993-1998) se basa en el proceso de gestión del conocimiento (generar, codificar y aplicar) para resolver problemas organizacionales, centrándose en identificar las necesidades de conocimiento de la organización y su disponibilidad dentro de la organización.

En este sentido, Salazar y Zarandona (2007), destaca su desarrollo en tres fases, a saber: la primera fase comprende la recolección de información, la cual se realiza a través de fuentes primarias especializadas (empleados y partes interesadas) y fuentes secundarias (documentos, publicaciones, bases de datos) y por su puesto con soporte

tecnológico como los motores de búsqueda y los motores de búsqueda especializados; la segunda fase es el intercambio de conocimientos, consultas del TIC, correo electrónico, redes sociales, Skype, Twitter, software en la nube, etc., basado en base de datos, minería de datos, fondos electrónicos de capital organizacional, y la tercera etapa se refiere a la aplicación dentro de la organización, para crear valor, aumentar para la empresa para hacerla más competitiva.

Figura 9

Modelo de gestión del conocimiento de Wiig



Nota. Wiig (1993)

2.2.15 Metodología de gestión del conocimiento para dar soporte al modelo de Nonaka – Takeuchi

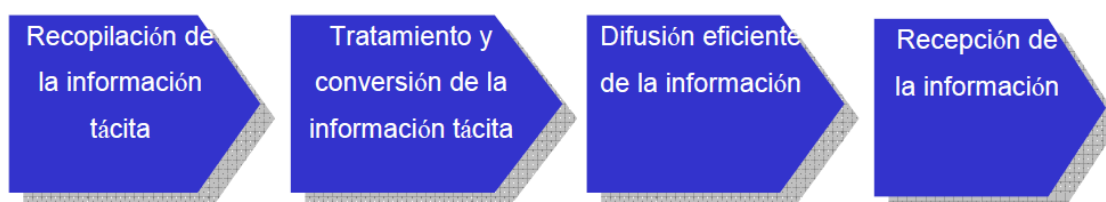
(Arambarri, 2012) en su tesis doctoral propone el primer enfoque para aplicar una metodología dinámica de gestión y evaluación del conocimiento a través de los procesos utilizando las TIC como soporte para la colaboración en el entorno laboral basado en el modelo Nonaka – Takeuchi de generación de conocimiento en una organización avanzada en este campo para observar conocimiento.

La metodología propuesta tiene los siguientes procesos:

- Recopilación de la información tácita
- Tratamiento y transformación de la información tácita
- Propagación eficaz de la información
- Recepción de la información

Figura 10

Procesos para la implementación de la metodología de gestión del conocimiento

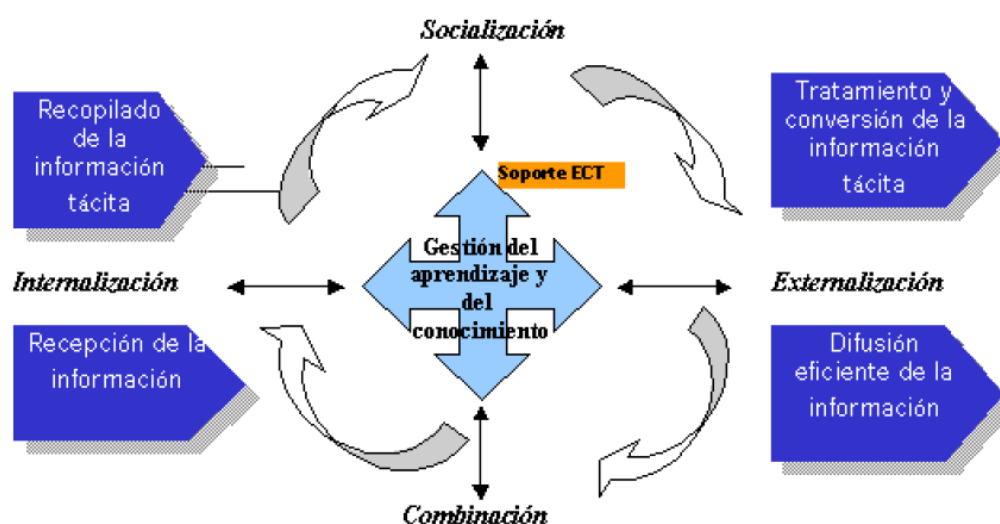


Nota. Arambarri (2012)

En la figura 11 se visualiza la Metodología de Gestión del Conocimiento propuesta versus las fases de creación y transferencia de Conocimiento del ciclo de Nonaka – Takeuchi.

Figura 11

Aproximación al sistema de Gestión del Conocimiento según Nonaka – Takeuchi



Nota: Arambarri (2012)

Fase 1: Recopilación de la información tácita

En este primer paso es importante porque sienta las bases para obtener conocimientos que agregaran valor a su negocio.

Por tanto, esta primera etapa requiere un gran esfuerzo para acercarse a la organización conociendo su cultura organizacional antes de emprender las tareas asociadas a esta primera etapa de la mitología.

Para asegurarse de que la estructura de proceso correcta este en su lugar ahora, solo trabajara con todas las habilidades y conocimientos que se pueden explicar. En otras palabras, éste conocimiento proposicional se caracteriza por el hecho:

- Identificable y valorable
- Accesible desde cualquier sitio
- Capturable
- Desarrollable

Los recursos de conocimiento obligatorios para construir un proceso de gestión del conocimiento están ahora en la fuerza laboral de la organización. Estructurar este conocimiento de la mejor manera posible requiere un acercamiento cuidadoso a los diferentes miembros de la organización. Para simplificar el acceso a estas personas, es importante agruparlos según el entorno geográfico, profesional (ubicación dentro de la organización) y departamental en el que se encuentran inmersos. Una estrategia de gestión del conocimiento, por otro lado, debe respetar la cultura organizacional que subyace al proceso de cambio. El proceso de contactar a los empleados de una organización puede crear vulnerabilidades que impiden el proceso.

Tres opciones no excluyentes son aceptables para recopilar información de las oficinas:

- De forma abierta y voluntaria a través del foro de sugerencias.
- A través de métodos de trabajo que requieren que los profesionales envíen informes periódicos al coordinador.
- A petición del Equipo de Capital Intelectual.

Fase 2: Tratamiento y conversión de la información tácita

Como resultado del paso 1, el equipo de Capital Intelectual tendrá un conjunto de “buenas practicas” organizacionales escritas de acuerdo con las diferentes enfoques/perspectivas que existen dentro de la organización.

A partir de ese momento, el Equipo de Capital Intelectual debe distinguir entre información crítica y fatal en función de la dirección estratégica comunicada por el grupo

de expertos. Tras la evaluación y filtrado, la información se transforma a un formato más accesible y se clasifica en diferentes categorías según su finalidad, por ejemplo:

- Casos relevantes
- Lecciones aprendidas
- Estrategias de venta
- Preguntas más comunes

Un elemento muy interesante de esta fase es el desarrollo de simuladores para la creación de fichas técnicas de productos.

Fase 3: Difusión eficiente de la información

Después de extraer y catalogar la información necesaria para realizar varias tareas en su organización, debe distribuir esa información a todos los miembros.

Para asegurar la correcta difusión de la información necesaria a cada miembro de la organización, es importante hacer un esfuerzo en la elaboración de un organigrama de tareas relacionadas con los distintos perfiles profesionales que existen dentro de la organización.

Los expertos para cada perfil específico tienen acceso a varias fichas de producto para consultar tanto información general como información valiosa recopilada en pasos anteriores.

Esta información también está vinculada a los programas de formación como parte de nuestro proceso de formación continua.

Además, nuestros expertos están capacitados en la consulta eficiente de expedientes.

En esta etapa, el simulador de fichas creado en el paso anterior cobra su valor agregado, ya que puede cumplir un doble propósito:

- Por un lado, puede capacitar a los miembros de la organización sobre la necesidad de estructurar y objetivar la información que se intercambia dentro de la organización. Arriba están los juicios subjetivos como las diferencias en el idioma, tiempo, etc.
- Por otro lado, una vez que un empleado ha interiorizado la estructura del directorio, puede acceder al conocimiento que necesita para realizar sus tareas de manera óptima. De igual forma, el desarrollo de la capacidad de aprendizaje continuo promoverá la interiorización del proceso de conocimiento explicitado en la Ficha Informativa.

Fase 4: Recepción de la información

Finalmente, se propone un plan de seguimiento para evaluar el nivel de uso de información valiosa con el fin de instaurar un proceso de mejora continua para el proceso de gestión del conocimiento propuesto. Este plan de seguimiento permite evaluar objetivamente la eficiencia del sistema.

2.2.16 Aprendizaje organizacional

Acosta (2011) establece que el papel de la organización en la gestión del conocimiento debe proporcionar un contexto para mejorar el flujo de conocimiento. Por un lado, las personas deben recibir apoyo para generar conocimiento a fin de organizarlo e integrarlo en el conocimiento organizacional y, por otro lado, las organizaciones deben lograr la integración del conocimiento y generar una ventaja competitiva.

Rodríguez (2009) manifiesta que el aprendizaje individual es necesario pero no suficiente para que ocurra el aprendizaje organizacional. Las organizaciones aprenden cuando, después de este proceso de aprendizaje individual, surgen y se desarrollan nuevos comportamientos organizacionales.

Castro (2014) establece que el aprendizaje organizacional ocurre cuando el conocimiento comienza a ser compartido con otros. (pag. 198). También resulta que parte del conocimiento explícito se conserva claramente en papel, documentos digitales, correspondencia, pero gran parte del conocimiento corporativo acumulado permanece oculto en la memoria general de la comunidad de empleados en forma tácita.

Los objetivos del aprendizaje organizacional son:

- Identificar, recopilar y organizar el conocimiento existente.
- Facilitar la creación de nuevos conocimientos.
- Esfuércese por innovar y mejorar el rendimiento dentro de su negocio reutilizando y apoyando las capacidades de las personas en toda su organización

El intercambio de conocimientos es un comportamiento común en las organizaciones que aprenden. El conocimiento se comparte para crear o adquirir conocimiento organizacional y el conocimiento se comparte para su aplicación.

2.2.17 Municipalidad distrital

Las municipalidades son entidades autónomas de derecho público con personería jurídica, y los bienes propios que representan institucionalmente al municipio forman parte del estado y contribuyen al logro de sus fines en búsqueda del bienestar

de sus ciudadanos a través del gobierno local. El gobierno y la administración del municipio se ejercen por el gobierno municipal.

2.2.18 Municipalidad Distrital de Vinchos

El distrito de Vinchos pertenece a la provincia Huamanga, región Ayacucho, fue creado el 02 de enero del 1857 como Socos Vinchos, antiguamente habitado por recolectores y cazadores, ubicados en aldeas y pequeños grupos en los valles y quebradas del río Chicllarazo que nace a la altura del laguna Choclococha, en los límites de Huancavelica.

Misión

Brindar servicios eficientes, eficaces y de alto desempeño, manteniendo una administración transparente y responsable que asegure la gestión óptima de los recursos públicos, de manera participativa e incluyente para promover el bienestar y el desarrollo integral y sostenible de las personas.

Visión

Un municipio institucionalmente fortalecido gestiona el proceso de desarrollo de espacios de cooperación ciudadana que coordinan y orientan las inversiones en función de las necesidades prioritarias, el municipio es emprendedor, eficiente y transparente en el marco de una amplia participación ciudadana para el desarrollo local.

Valores Institucionales

- 1) Responsabilidad
- 2) Honestidad
- 3) Compromiso
- 4) Ética
- 5) Respeto
- 6) Transparencia

Objetivos Estratégicos de la Municipalidad

- 1) Contribuir a fortalecer la educación y formación comunitaria para dotar a las personas de las habilidades que les permita alcanzar sus metas personales, familiares y comunitarias.

- 2) Contribuir al fortalecimiento de los servicios de salud y atención participativa de la salud (CLAS).
- 3) Contribuir a la mejora integral de la seguridad ciudadana.
- 4) Promover el desarrollo económico local y promover diversas oportunidades como la agricultura, la industria, el comercio, los servicios y principalmente el turismo para generar fuentes de trabajo y empleo
- 5) Fomentar, a través de la capacitación, consulta y alianzas estratégicas, la creación y desarrollo de empresas formales, competitivas, rentables y sostenibles de acuerdo a las oportunidades y ocupaciones productivas de las comunidades y el territorio.
- 6) Formulación e implementación de políticas ambientales de acuerdo con los planes de desarrollo urbano y rural.
- 7) Facilitar el acceso a los servicios e infraestructura básica y equipamientos urbanos de las comunidades urbanas y rurales.
- 8) Promoción de la gestión democrática y la participación ciudadana en la gestión conjunta del desarrollo local, basada en la toma de decisiones coordinada y consensuada y la gestión descentralizada de los servicios comunales.
- 9) Promover el fortalecimiento de la institución municipal.

Específicos

a) Órganos de alta dirección

- 1) Encargados de administrar la Entidad, supervisar y regular sus actividades y, en general, ejercer funciones de control político y administrativo de la Entidad
- 2) Constituyen órganos de Alta Dirección de la Municipalidad Distrital de Vinchos, los siguientes: Concejo Municipal, Alcaldía, Gerencia Municipal.

b) Órganos consultivos

- 1) Constituyen canales de participación ciudadana en la dirección, gestión, coordinación, concertación, vigilancia y participación; orientan la labor del gobierno local y expresan su opinión sobre materia de competencia municipal sometidos a su consulta; son convocados por la Alcaldía o por acuerdo de las dos terceras partes de los miembros del concejo.

- 2) Son órganos consultivos los siguientes: Concejo de Coordinación Local, Junta de Delegados Vecinales Comunes, Plataforma de Defensa Civil, Comité Distrital de Seguridad Ciudadana, Comité de Programa Vaso de Leche, Concejo Consultivo de Niñas, Niños y Adolescentes.

c) Órganos de control institucional y defensa jurídica

- 1) Responsable de efectuar los servicios de control concurrente y posterior, así como los servicios concernientes, conforme al Plan Anual de Control y a las disposiciones aprobadas por la Contraloría General de la República. Está a cargo de un Directivo con categoría de Jefe de oficina que depende funcionalmente y administrativamente de la Contraloría General de la República.
- 2) Está conformado por Órgano de Control Institucional y la Procuraduría Pública Municipal.

d) Órganos de asesoramiento

- 1) Encargados de brindar asesoría los distintos órganos en los asuntos de su competencia.
- 2) Lo constituyen los siguientes: Oficina de Planeamiento y Presupuesto, Oficina de Asesoría Jurídica, Oficina de Defensa Civil y Gestión de Riesgo de Desastres y Oficina de Supervisión, Evaluación y Liquidación de Obras.

e) Órganos de apoyo

- 1) Son responsables de cumplir funciones de naturaleza de servicios o suministros de materiales y personal para facilitar el funcionamiento de la municipalidad.
- 2) Lo constituyen los siguientes órganos de apoyo: Oficina de Secretaría General, Oficina de Administración y Rentas.

f) Órganos de línea

- 1) Son responsables de brindar los servicios en beneficio de la comunidad de acuerdo a su competencia y supervisan su cumplimiento.
- 2) Son Órganos de Línea los siguientes: Gerencia de Infraestructura, Gerencia de Desarrollo Social, Gerencia de Desarrollo Económico y Medio Ambiente, Gerencia de Servicios Municipales.

g) Órganos desconcertados

- 1) Son los órganos encargados de coordinar, dirigir, promover, gestionar y controlar actividades del quien coordina y señala las políticas institucionales.

- 2) Son Órganos Desconcentrados los siguientes: Municipalidades de Centros Poblados, Unidad de Gestión Municipal de Vinchos.

Normatividad

- Manual de organización y funciones.
- Reglamento de organización y funciones
- Reglamento de control de asistencia y permanencia de los funcionarios y servidores públicos
- Plan Anual de Trabajo.
- Reglamento Institucional.
- Manual de Procedimientos Administrativos.
- Cuadro de asignación de personal
- Reglamento interno de servidores civiles

2.2.19 Tecnologías de Información y Gestión del Conocimiento

Castro (2014) afirma que la información es la materia prima necesaria para crear y brindar conocimiento para resolver los problemas que se presentan todos los días según su ámbito de origen, es decir, en el trabajo, la sociedad, la familia y otros lugares.

De acuerdo a Peluffo y Catalán (2002) desde la perspectiva de la gestión del conocimiento, existen herramientas que dan soporte a todos los procesos, desde el diagnóstico de la situación actual hasta la medición de los resultados. En su opinión, se centra principalmente en los procesos que permiten la creación, el intercambio y el uso del conocimiento generado por los trabajadores del conocimiento en un entorno de sistema integrado, respectivamente. Con funciones de producción, almacenamiento y circulación definidas en el marco del “Ciclo de Gestión del Conocimiento”, sin mencionar también una serie de herramientas para apoyar el diagnóstico, el establecimiento de metas y la medición, como parte integral del ciclo.

Como herramientas tecnológicas para gestión de conocimiento se destacan:

1. **Internet:** red informática global a través de protocolos de comunicación TCP/IP que permiten conexiones rápidas entre diferentes sitios en la mayoría de las redes, independientemente de la plataforma.
2. **Intranet:** red privada de comunicación interna ya que todos los usuarios tienen acceso a ella. La intranet se desarrolla para mejorar el flujo de trabajo entre los empleados, esto les ayuda a mejorar la forma en que trabajan y se vuelven más hábiles en el proceso de creatividad y desarrollo.

3. **Chat:** Tecnología por lo cual dos o más usuarios, conectados simultáneamente, pueden interactuar en tiempo real utilizando diversos protocolos siendo el más importante el IRC.
4. **Software de simulación y realidad virtual:** Aplicaciones que minimizan el costo de creación de prototipos, prueban nuevas ideas y simulan la aplicación del conocimiento.
5. **Flujo de trabajo o workflow:** un programa que permite a las herramientas informáticas automatizar los pasos que componen el desarrollo de los procesos de negocio. Facilita la asignación, control y ejecución de las tareas o flujos que componen el trabajo y muestra en qué etapa se encuentra el trabajo, quién es el responsable de cada etapa, qué pasos se deben dar y que eventos suceden en ese momento.
6. **Videoconferencias:** un sistema que permite que varias personas, independientemente de su ubicación geográfica, inicien una conversación a través de una aplicación específica prácticamente en tiempo real con soporte de voz y video.
7. **Datamining:** Tecnologías que permiten en uso y análisis de datos almacenados por una organización, normalmente grandes cantidades de datos almacenados en bases de datos y datawarehouse, buscando relaciones y patrones de comportamiento que no son directamente observables.
8. **Almacén de datos o Datawarehouse:** Agrupación de datos por tema de diferentes fuentes en un repositorio de datos central. Almacena los datos de dentro o fuera de la organización organizándolos por temas, lo que facilita su uso posterior.
9. **Inteligencia Artificial:** Aplicaciones informáticas con características asociadas a la inteligencia humana. Por ejemplo: los sistemas expertos y las redes neuronales, basados en el conocimiento y las reglas dadas por un experto humano, pueden hacer inferencias y resolver problemas.
10. **Motores de Búsqueda:** Software diseñado para realizar un seguimiento de las fuentes de datos, como base de datos e internet, lo que permite indexar su contenido y facilita la búsqueda y recuperación.
11. **Gestión Documental:** Aplicaciones que permite digitalizar, archivar, controlar poner a disposición de los usuarios autorizados para su consulta y/o revisión de versiones.
12. **Mapas de Conocimiento y Páginas Amarillas:** Es una herramienta creada con la finalidad la efectividad en los procesos de gestión en las organizaciones.

También facilitan la colocación del conocimiento dentro de la organización al desarrollar lineamientos y listados de personas, o documentos, por negocio o área temática.

13. **Mensajería Instantánea y Correo Electrónico:** Es una forma de comunicación en tiempo real entre dos más personas basadas en texto. Estos textos son enviados a través de dispositivos conectados por una red como el internet o las redes móviles.
14. **Groupware:** hace referencia a los métodos y herramientas de software que respaldan el trabajo en equipo, y ayudan a las personas en diferentes ubicaciones geográficas a trabajar simultáneamente, cara a cara o de forma anónima, a través de la red.

Entre las tecnologías más utilizadas para la gestión del conocimiento destacan:

2.2.20 Drupal

De acuerdo a Sebastián (2011) el sistema de administración de contenidos Drupal es un sistema de código abierto que permite crear y publicar sitios web dinámicos, incluye foros y blogs. Los contenidos del sitio web se pueden editar a través de un panel de administración basado en la web que incluye varios idiomas.

Al mismo tiempo, te permite modificar el diseño del sitio web, administrar bloques de contenido, menús, cambiar temas, administrar usuarios y más.

2.2.21 Alfresco

De acuerdo al portal Mancomun (2016) en su artículo sobre Alfresco ha afirmado lo siguiente:

Alfresco es un Gestor de Contenidos Empresarial (ECM) que entre otras funcionalidades incluye una completa solución de Gestión Documental que automatiza la captura, gestión, almacenamiento y preservación de contenidos y documentos digitales relacionados con los procesos de la organización. Todo lo eres a través de un navegador web y una interfaz amistosa e intuitiva. Se trata de la solución de gestión documental líder del comprado en software libre.

Alfresco es una aplicación multiplataforma con un alto grado de modularidad y escalabilidad. Además se integra con otras tecnologías existentes en una organización, como LDAP, MS Office, LibreOffice, Outlook o Thunderbird. Su modelo abierto hace que las contribuciones de la comunidad configuren un producto muy competitivo y en continua evolución y mejora.

Además de la Gestión Documental, Alfresco cubre muchas otras funcionalidades de gestión empresarial como la Gestión de Contenidos Empresariales, Trabajo Colaborativo, Gestión de registros, Gestión del conocimiento, Gestión de contenidos Web y Gestión de imágenes.

2.2.22 IBMNotes

Según Netec (2022) IBMNotes (anteriormente conocido como Lotus Notes) es un sistema de software de administración de documentos para grupos de trabajo que integra una variedad de tecnologías informáticas para facilitar la colaboración y la comunicación dentro de una empresa.

Este sistema garantiza seguridad, accesibilidad y capacidad de almacenamiento. Es por tanto el aliado perfecto para empresas de diversos sectores.

IBMNotes ofrece herramientas de colaboración como: Correo electrónico, calendario, listas de tareas, foros de discusión, agenda de contactos, almacenamiento de archivos, mensajería instantánea, búsqueda de información, creación de documentos, entre otros.

2.2.23 BSCW (Basic Support for Cooperative Work)

La plataforma BSCW es un espacio de trabajo compartido, que permite la colaboración tanto asincrónica como sincrónica de los miembros de una red de trabajo.

De acuerdo a Castañeda (2007) en su artículo “BSCW: Una herramienta para colaborar en red” afirma lo siguiente:

Existen múltiples razones que aconsejan el uso del BSCW como herramienta para la colaboración, especialmente en entidades educativas como es el caso de la universidad. Además de ser una herramienta eminentemente colaborativa que permite la gestión cómoda de entornos de grupos pequeños y que pueden “cruzarse” entre sí, podemos afirmar que hemos elegido esta herramienta como eje del apartado dedicado a la colaboración por tres motivos principales(2007, p.6):

- En primer lugar, es un entorno doblemente colaborativo, ya que se desarrolla gracias a las aportaciones altruistas de programadores voluntarios (de los cuales proceden en su mayoría de entornos universitarios).
- La segunda razón es la accesibilidad. Como ya se mencionó, el sistema es de uso gratuito en los servidores de la empresa creadora o en su propio servidor con fines de capacitación.
- La tercera razón es el nivel de usabilidad o facilidad de uso. Quizá sea menos potente que otros existentes, pero requiere mucho menos tiempo para aprender, lo que garantiza una introducción eficaz y eficiente a estos métodos de trabajo.

2.2.24 Cyn.in

De acuerdo a Prosoft (2022) Cyn.in es un software de colaboración grupal desarrollado por Cynapse que conecta a la perfección a los empleados entre sí y con su conocimiento colectivo. Cyn.in permite a los equipos desarrollar conocimientos colaborativos compartiendo y discutiendo diversas formas de contenido digital dentro de una aplicación segura e integrada accesible a través de una interfaz basada en web o un cliente de escritorio enriquecido. Cyn.in combina la funcionalidad de herramientas de colaboración como wikis, blogs, repositorios de archivos, microblogs, debates instantáneos y otras aplicaciones sociales en una plataforma integrada.

Es un software de colaboración de código abierto que permite a los usuarios compartir ideas y proporcionar comentarios. Funciona con Zope Object Database (ZODB), una base de datos orientada a objetos que sobresale en el manejo de grandes cantidades de datos, separándose de los conceptos SQL tradicionales y almacenando datos en estructuras de datos definidas por el usuario (sin tablas). (Cuba, 2017)

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según (Veiga, De la Fuente, Zimmermann, 2008) Los estudios observacionales tienen como objetivo describir un fenómeno en una población estudiada y conocer su distribución en esta población. En este tipo de estudio no hay intervención del investigador que se limita a medir el fenómeno y describirlo tal como es en la comunidad estudiada.

A razón de estas definiciones el tipo de investigación es observacional

3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

En los estudios descriptivos, el problema científico ha ganado cierto grado de claridad, pero aún se necesitan información para establecer vías que a la elucidación de las relaciones causales. El problema es muchas veces de carácter práctico, y su solución requiere el conocimiento de la causa, pero las hipótesis causales sólo pueden partir de una descripción completa y minuciosa del problema en cuestión (Jiménez, 1998).

La investigación descriptiva es aquella que busca describir determinadas características y propiedades del objeto en estudio (Borja, 2012)

Debido a estas afirmaciones, el nivel de investigación es descriptiva.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Los diseños no experimentales se basan en recopilar información sin manipular los valores de los variables de investigación, es decir, las variables que aparecen en la realidad. También existen investigaciones donde, si bien se pueden manipular las variables de estudio, existen factores éticos que no lo permiten (Borja, 2012).

Los diseños de estudios transversales o transeccionales recopilan datos en un momento determinado, en un tiempo único. Su propósito es describir las variables y analizar su ocurrencia o asociación en un momento determinado. Es como "tomar fotos". A su vez, los diseños transeccionales se dividen en tres: exploratorios, descriptivos correlacionales causales. Los diseños transeccionales descriptivos indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de uno o más variables en un población (Hernández et al., 2014)

De acuerdo a lo anterior, el diseño de investigación es no experimental, ya que este estudio evalúa sus propiedades sin manipular el objeto de investigación para obtener la información necesaria.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

La población estuvo conformada por todo el personal que labora en las áreas administrativas de la Municipalidad Distrital de Vinchos.

La otra población estuvo conformada por todos los documentos de gestión administrativa.

3.4.2 Muestra

Para establecer la muestra, se tomó al personal una muestra no probabilística por juicio de experto y criterio de saturación. De un total de 110 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Vinchos, la encuesta se aplicó a 27 servidores.

Para establecer la otra muestra, se tomó un muestreo no probabilístico con juicio de experto y criterio de saturación, la cual estará conformada por 23 documentos de gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Vinchos. Los documentos de la muestra están conformada por los siguientes:

- 1) Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- 2) Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- 3) Reglamento de Organización y Funciones, aprobado con Ordenanza Municipal N° 023-2016
- 4) Manual de organización y funciones
- 5) Cuadro de Asignación de Personal
- 6) Plan Operativo Institucional POI
- 7) Ordenanza Municipal
- 8) Plan Operativo Anual POA
- 9) Plan Estratégico Institucional PEI
- 10) Resolución de Alcaldía
- 11) TUPA de la Municipalidad Distrital de Vinchos – 2016
- 12) Reglamento interno de consejo RIC

- 13) Reglamento Interno de Servidores Civiles RIS
- 14) Presupuesto Analítico del Personal PAP
- 15) Plan de Desarrollo Institucional PDI
- 16) Plan de Desarrollo Concertado PDC
- 17) Oficio
- 18) Plan Distrital de Defensa Civil
- 19) Plan Anual de Contrataciones y Adquisiciones
- 20) Plan de Gestión Ambiental Distrital
- 21) Plan Estratégico de Desarrollo Económico Local
- 22) Memorando
- 23) Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana

3.5 VARIABLES E INDICADORES

3.5.1 Definición conceptual de las variables

X. Sistema de Gestión de Conocimiento.- Es un conjunto de herramientas que usan las organizaciones para organizar la documentación, las preguntas frecuentes y otros tipos de información en formatos de fácil acceso entre sus miembros, de modo que pueda ser utilizado como un recurso disponible para otros en la organización.

Variables descriptivas

X1. Modelo de gestión.- Es un modelo o marco de referencia para administrar una entidad. Los modelos de gestión pueden aplicarse tanto a empresas y organismos privados como en la administración pública.

X2. Inventario de conocimiento.- Consiste en la recopilación y documentación del conocimiento existente de una organización.

X3. Plataforma tecnológica.- Un conjunto de hardware y software desarrollado por empresas de tecnologías innovadoras para diseñar aplicaciones creativas que son únicas y cada vez más accesibles para sus usuarios

Definición operacional de las variables

La definición operacional de la variable es el proceso mediante el cual se explica cómo se medirán las variables formuladas en la hipótesis, para lo cual en muchos casos la variable se descompone en indicadores aptos de poder medirse (Borja, 2012).

Tabla 3

Operacionalización de las variables

Variables	Variables descriptiva
Variable de estudio	X1: Modelo de Gestión
X: Sistema de Gestión del Conocimiento	X2: Inventario de conocimiento
	X3: Plataforma tecnológica

Nota. El cuadro de Operacionalización se presenta en Anexo B.

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.6.1 Técnicas para recolectar información

- Encuesta

Permitió recolectar información del personal que labora en las áreas administrativas, a través de una serie de preguntas y respuestas enfocadas a analizar los procesos de la Municipalidad Distrital de Vinchos.

- Análisis documental

Se analizó la información que sirvió como base a esta investigación en: normas, ordenanzas, resoluciones, manuales, procedimientos e internet; así como también recursos digitales sobre el tema de estudio. La finalidad de esta revisión será mantener un flujo constante y actualizado de conocimiento de la Municipalidad Distrital de Vinchos, 2022.

3.6.2 Instrumentos para recolectar información

Los instrumentos que se utilizaron fueron:

- Cuestionario de encuestas
- Análisis de contenido

El modelo de los instrumentos, se presentan en el anexo “C” y “D”

En la figura 12 se aprecia el cuestionario de encuesta 01 a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Vinchos, este cuestionario de encuestas se realizó para

determinar el conocimiento de interés de los trabajadores que laboran en la municipalidad.

Figura 12

Cuestionario de encuesta para determinar el conocimiento de interés del trabajador de la municipalidad de Vinchos

Cuestionario de encuesta N° 01 a trabajadores de la MDV

Estimados trabajadores de MDV, mediante esta encuesta se busca determinar cuál es el conocimiento de su interés, le agradeceré responder las preguntas con la mayor sinceridad posible.

1. *¿Qué información le gustaría que sus colegas compartan con usted?*
 - a. **Experiencia profesional**
 - b. **Conocimientos de su especialidad**
 - c. **Capacitaciones recibidas**
 - c. **Documentos administrativos y de gestión**
 - d. **Participación en actividades institucionales**
2. *¿Usted tiene fácil acceso a los documentos administrativos y de gestión de la municipalidad de Vinchos?*
Si () No ()
3. *¿Usted tiene acceso a los archivos documentales generados por el personal que laboró anteriormente en su puesto laboral?*
Si () No ()
4. *¿Le gustaría recibir información de sus colegas sobre sus intereses específicos?*
Si () No ()
5. *¿Usted desearía compartir información con sus colegas de la municipalidad sobre una variedad de temas que le interesen? Describa brevemente sobre la información que desearía compartir*
.....
6. *¿Le gustaría a usted saber qué dificultades tienen sus colegas en su área?*
Si () No ()
7. *Cuando usted comenzó a trabajar en ésta municipalidad ¿Le informaron sobre sus principales funciones?*
Si () No ()
8. *¿Le gustaría a usted que sus colegas del área compartan información y materiales sobre las capacitaciones a las que asistieron?*
Si () No ()
9. *¿Le gustaría a usted aprender más sobre las mejores estrategias de gestión utilizadas por sus colegas del área?*
Si () No ()
10. *¿Usted conoce las problemáticas más comunes dentro de su área y cómo se solucionan?*
Si () No ()
11. *¿Usted conoce cómo el personal que laboró anteriormente en su puesto solucionaba las problemáticas más comunes?*
Si () No ()

Nota. Cuestionario aplicado a 27 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Vinchos. Se adjunta en Anexo C.

3.7 HERRAMIENTA PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El procesamiento de los datos obtenidos se realizó mediante una hoja de cálculo de Microsoft Excel.

CAPITULO IV

ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 RESULTADOS DEL ANÁLISIS

4.1.1 Modelo de gestión del conocimiento

De acuerdo al análisis del modelo presentado en el marco teórico, se realizó una evaluación como se muestra en tabla 4, se consideró el análisis de los modelos de gestión de conocimientos presentados en el capítulo anterior, que presenta los modelos, breves descripciones y factores que cada uno de estos modelos considera para la creación, acumulación y transmisión de conocimiento.

Al realizar la comparación de los modelos presentados revela que los autores de cada modelo abordaron la gestión del conocimiento desde su propia perspectiva, algunos relacionados con los individuos, otros con los procesos y estructuras organizacionales seguidos, y otros con algunos incluso han encontrado similitudes en sus elementos. Sin embargo, el modelo de Nonaka y Takeuchi, consta de etapas definidas desde la creación del conocimiento hasta su uso y transmisión, y encontró que abarca en gran medida los procesos seguidos por otros modelos.

El modelo de Nonaka y Takeuchi contempla el conocimiento tácito y explícito generando un espiral de conocimiento, por tanto se considera como el más apropiado elegir éste modelo para ésta investigación.

Tabla 4

Cuadro de análisis de contenido para modelos de gestión de conocimiento

Modelo	Descripción	Elementos
Nonaka Takeuchi	Se caracteriza por la creación del conocimiento a través de dos ciclos de contenido epistemológico y ontológico.	Proceso de creación del conocimiento denominado como SECI(socialización, exteriorización, combinación, interiorización), BA(lugar, espacio) y activos del conocimiento
KPMG	Se basa principalmente en las relaciones de	Estructuras organizacionales, la cultura, el liderazgo, los

	aprendizaje organizacional y el impacto en el desempeño	mecanismos las actitudes de las personas, el trabajo en equipo
Arthur Andersen	organiza la gestión del conocimiento desde dos perspectivas: individual y organizacional.	Mejora de procesos, la tecnología y la cultura.
KMAT	Basado en modelo de gestión del conocimiento organizacional	Liderazgo, cultura, tecnología y procesos
Wiig	Basado en proceso de gestión del conocimiento (generar, codificar y aplicar) para resolver problemas organizacionales	Culminación, conectividad, congruencia, perspectivas y procesos.

Nota. Elaboración de la tabla de análisis a partir del análisis según los autores

4.2 APLICACIÓN DEL MODELO DE NONAKA Y TAKEUCHI

El modelo de Nonaka y Takeuchi se utilizó en el proceso de formación de conocimiento de un sistema de gestión del conocimiento que ayuda a generar un espacio para compartir conocimientos, experiencias, documentos, etc. Si bien es cierto que la gestión del conocimiento significa tener espacios personales para los trabajadores de la municipalidad interactúen, cada uno de estos aspectos está en función de los tres componentes del proceso de creación de conocimiento (SECI, BA y recursos de conocimiento), por lo que se considera una forma útil para adquirir conocimientos. Asimismo formó la base para los requisitos del sistema y también ayudó a seleccionar la tecnología de la información más adecuada para su uso en éste estudio.

4.2.1 SECI (Socialización, Exteriorización, Combinación, Interiorización)

1) Socialización(tácito - tácito)

La socialización es el proceso de adquisición de conocimientos a partir de las experiencias propias y ajenas, y para que este proceso se cumpla es necesario el encuentro, donde las personas puedan encontrarse, donde puedan expresar sus inquietudes, habilidades, afinidades y técnicas. Se consideró pertinente que

para gestionar adecuadamente en un sistema de gestión del conocimiento utilizar las herramientas necesarias como:

- a) Zonas de trabajo colaborativo
- b) Correo electrónico
- c) Foros de discusión
- d) Chats

2) Exteriorización (tácito - explícito)

La exteriorización es el proceso por el cual el conocimiento se expresa después de la realización de una función o procedimiento, contribuyendo a ese conocimiento a través de metáforas, nuevas ideas y formas de aplicar el conocimiento. Esto se logra mediante la expresión de ideas en reuniones, talleres, conferencias donde se interactúa con una o varias personas, asimismo se debe tener en cuenta que para lograr este fin se considera las siguientes herramientas:

- a) Videoconferencias
- b) Audio conferencias
- c) Chats
- d) Reuniones virtuales

3) Combinación(explícito - explícito)

La combinación es el proceso de compartir documentos y expresar opiniones en reuniones, debates, etc., lo que ayuda a enriquecer el documento, adquirir nuevos conocimientos y ponerlo a disposición de los trabajadores. Se debe considerar que el sistema tenga la capacidad de albergar las opiniones de los que utilizan dicha información.

Se considera pertinente las siguientes herramientas:

- a) Foros de discusión
- b) Manuales
- c) Documentos de gestión
- d) Resoluciones
- e) Reglamentos

4) Interiorización (explícito - tácito)

La interiorización es un proceso de aprendizaje que puede tener lugar en talleres prácticos, cursos de capacitación y eventos. Para lograr éste fin se debe tener en cuenta publicaciones de eventos y capacitaciones en el sistema. Se consideró pertinente las herramientas siguientes:

- a) Publicación de eventos
- b) Publicación de capacitaciones
- c) Agenda

4.2.2 BA (lugar o espacio)

El BA es considerado como espacio o lugar donde se desarrolla la gestión del conocimiento, a continuación se muestra las herramientas necesarias para la realización de la BA, en este caso se considera como el lugar de interacción de los trabajadores de la municipalidad que debe permitir gestionar el conocimiento a nivel personal, colectivo y organizacional.

1) BA originario

Se relaciona con la coordinación personal, se consideraron las siguientes herramientas para permitir la coordinación personal dentro de los sistemas de gestión del conocimiento:

- a) Chats
- b) Correo electrónico

2) BA dialogado

Su objetivo es crear un espacio para compartir el conocimiento tácito y al mismo tiempo entenderla. Para lograr se considera que el sistema debe contar con las herramientas:

- a) Foros de discusión
- b) Servicio de notificación de eventos

3) BA ejercitado

Se precisa como un espacio que permite nuevas formas de exploración y experimentación. Esto se da compartiendo teorías y sus aplicaciones que todos entiendan. El sistema debe permitir la interacción del usuario y el intercambio de conocimientos. Para este fin se considera pertinente las herramientas:

- a) Chats
 - b) Foros de discusión
 - c) Publicaciones
- 4) BA Sistematizado

Se considera el intercambio de información a través de tecnologías de la información, como documentos y otras versiones digitales. Para lograr este fin se considera las herramientas:

- a) Publicación de documentos de gestión
- b) Publicaciones de reglamentos
- c) Publicación de manuales
- d) Publicación de resoluciones

4.2.3 Recursos de conocimiento

El sistema también debe permitir el intercambio de diferentes tipos de conocimiento que se consideran recursos de conocimiento.

- a) Conocimiento experimentado: Esto permite el intercambio de conocimientos y habilidades.
- b) Conocimiento conceptual: Esto le permite compartir imágenes, videos, manuales, entre otros.
- c) Conocimiento rutinario: Esto permite la programación de actividades conjuntas.
- d) Conocimiento sistémico: Esto permitirá el intercambio de documentos que regulan la municipalidad.

Tabla 5

Etapas del ciclo del conocimiento y herramientas del SGC basadas en el modelo de Nonaka y Takeuchi

Etapas del ciclo	Tipo de conversión	Descripción	¿Cómo se logra?	Herramientas	Resultado
Socialización	Tácito a tácito	Compartir y crear conocimiento tácito a partir de las experiencias	Conversando, observando, transfiriendo experiencias.	Zonas de trabajo colaborativo, correo, chats, videos, foros	Conocimiento experimental
Exteriorización	Tácito a explícito	Articular conocimiento tácito a través del dialogo y la reflexión	Expresar en lenguaje común	chats, video conferencias, audio conferencias	Conocimiento conceptual
Combinación	Explícito a explícito	Sistematización de conceptos con el conocimiento ya almacenado	Transferir, difundir, editar y publicar conocimiento explícito.	Publicación de Documentos de gestión, reglamentos y manuales	Conocimiento sistémico
Interiorización	Explícito a tácito	Aprender y adquirir conocimiento a partir de la práctica	Aprender haciendo o produciendo	Publicación de agenda, actividades programadas, notificación de eventos	Conocimiento rutinario

Nota. Cuba (2017)

4.2.4 Inventario del conocimiento para el Sistema de Gestión del Conocimiento de la Municipalidad Distrital de Vinchos

Se utilizaron herramientas de recopilación de datos, como cuestionarios de encuesta, y análisis de contenido, para implementar el inventario de conocimiento.

Utilizando el cuestionario de la encuesta N° 01, que se muestra en la figura 12, fue posible determinar los intereses de conocimiento y las necesidades de conocimiento de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Vinchos. La encuesta se aplicó a 27 trabajadores de un total de 110 trabajadores de la municipalidad.

A continuación se presentan los resultados de la aplicación de la encuesta de conocimientos, intereses y necesidades a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Vinchos.

En cuanto a la pregunta:

1.- ¿Qué información le gustaría que sus colegas compartan con usted?

Se muestra la respuesta a la información que los trabajadores encuestados desearían que sus colegas de la Municipalidad Distrital de Vinchos compartan con ellos:

- a. Experiencia profesional
- b. Capacitaciones recibidas
- c. Conocimientos sobre su especialidad
- d. Documentos administrativos y de gestión
- e. Participación en actividades institucionales

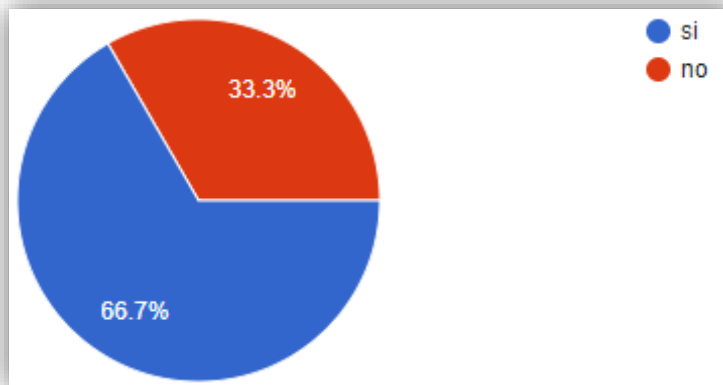
Para la pregunta:

2.- ¿Usted tiene fácil acceso a los documentos administrativos y de gestión de la municipalidad de Vinchos?

Se encontró el siguiente resultado:

Figura 13

Gráfico que muestra el porcentaje de personal que tiene fácil acceso a los documentos administrativos y de gestión de la Municipalidad Distrital de Vinchos



Como se puede observar en el gráfico anterior, el 66.7% del personal de la Municipalidad Distrital de Vinchos tiene fácil acceso a los documentos administrativos de gestión, por otro lado, el 33.3% de los trabajadores tienen dificultad para acceder a los documentos administrativos y de gestión.

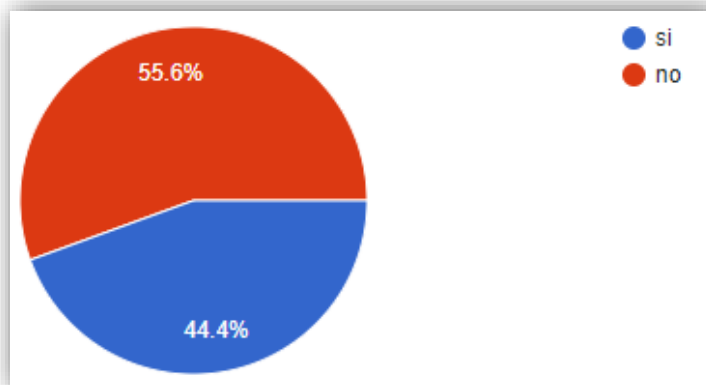
Para la pregunta:

3.- ¿Usted tiene acceso a los archivos documentales generados por el personal que laboró anteriormente en su puesto laboral?

Se encontró el siguiente resultado:

Figura 14

Gráfico que muestra el porcentaje de personal que acceso a los archivos documentales generados por el personal que laboró anteriormente en su puesto laboral.



Como se puede observar en el gráfico anterior, el 44.4% del personal tiene acceso a los archivos documentales generados por el personal que laboró con anterioridad en su puesto laboral, por otro lado, el 55.6% del personal no tiene facilidad para acceder a los archivos generados con anterioridad en su puesto laboral.

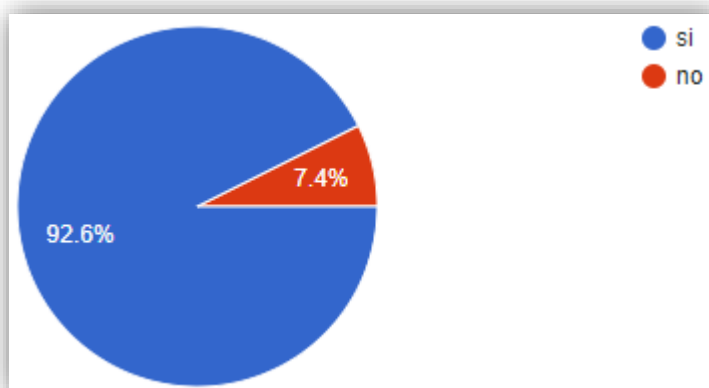
De igual manera para la pregunta:

4.- *¿Le gustaría recibir información de sus colegas sobre sus intereses específicos?*

Se encontró el siguiente resultado:

Figura 15

Gráfico que muestra el porcentaje de personal que le gustaría recibir información de sus colegas sobre sus intereses específicos



Como se puede observar en el gráfico anterior, al 92.6% de trabajadores les gustaría recibir información de parte de sus colegas sobre los intereses específicos, por otro lado, el 7.4% de trabajadores no les interesa recibir información de parte de sus colegas sobre sus intereses específicos.

A la pregunta:

5.- *¿Usted desearía compartir información con sus colegas de la municipalidad sobre una variedad de temas que le interesen? Describa brevemente sobre la información que desearía compartir*

Se muestra información acerca de los intereses que desearía compartir con sus colegas de la Municipalidad Distrital de Vinchos, las cuales se encuentra lo siguiente:

- a) Información académica
- b) Experiencias en áreas determinadas
- c) Documentos de gestión

- d) Gestión pública
- e) Ética profesional, entre otros

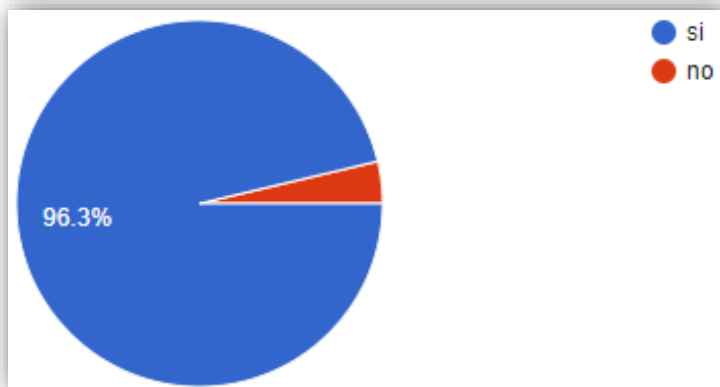
Asimismo para la pregunta:

6.- *¿Le gustaría a usted saber qué dificultades tienen sus colegas en su área?*

Se encontró el siguiente resultado:

Figura 16

Gráfico que muestra el porcentaje de personal que le gustaría saber que dificultades tienen sus colegas en su área



Cómo se puede observar en el gráfico anterior, al 96.3% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Vinchos les gustaría saber sobre las dificultades que tienen sus colegas en sus áreas de trabajo, por otro lado, el 3.7% de los trabajadores no les interesaría conocer las dificultades de sus colegas en su área de trabajo.

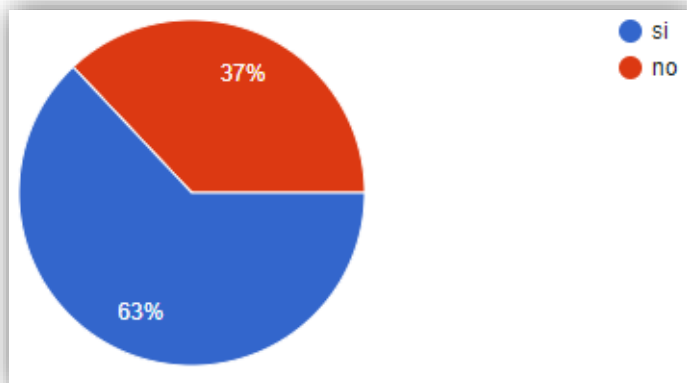
Con respecto a la pregunta:

7.- *Cuando usted comenzó a trabajar en ésta municipalidad ¿Le informaron sobre sus principales funciones?*

Se encontró el siguiente resultado:

Figura 17

Gráfico que muestra el porcentaje de personal que cuando comenzó a trabajar en la municipalidad le informaron sobre sus principales funciones



Como se puede observar en el gráfico anterior, el 63% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Vinchos les informaron sobre sus principales funciones al momento de iniciar sus labores en la municipalidad, por otro lado, el 37% de los trabajadores no recibieron información alguna sobre sus principales funciones al momento de asumir su cargo.

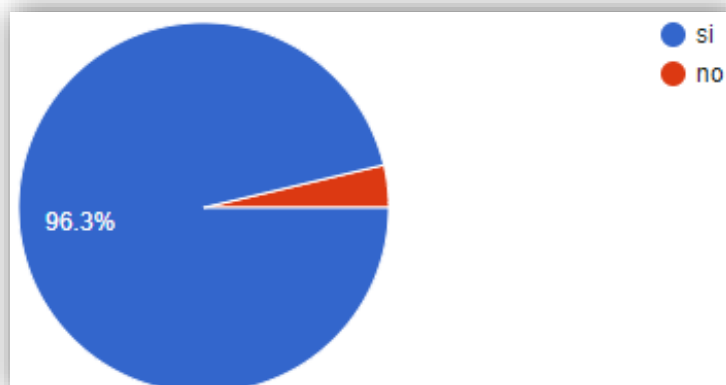
A la pregunta:

8.- ¿Le gustaría a usted que sus colegas del área compartan información y materiales sobre las capacitaciones a las que asistieron?

Se encontró el siguiente resultado:

Figura 18

Gráfico que muestra el porcentaje de personal que le gustaría que sus colegas del área compartan información y materiales sobre las capacitaciones a las que asistieron



Como se puede observar en el gráfico anterior, al 96.3% de los trabajadores les gustaría que sus colegas del área compartan información y materiales sobre las capacitaciones a las que asistieron, por otro lado, al 3.7% de los trabajadores no le gustaría que sus colegas compartan información sobre las capacitaciones a las que asistieron.

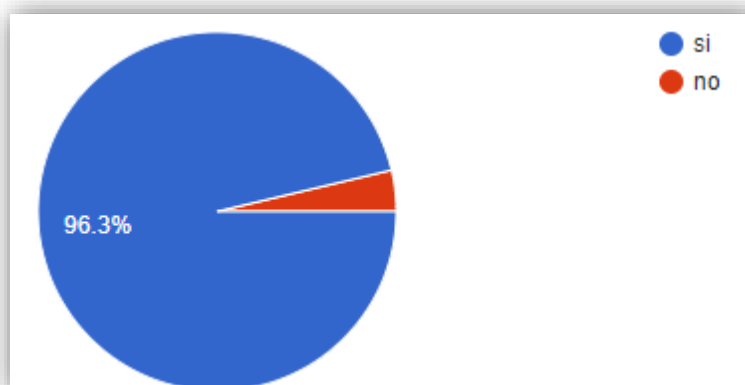
A la pregunta:

9.- ¿Le gustaría a usted aprender más sobre las mejores estrategias de gestión utilizadas por sus colegas del área?

Se encontró el siguiente resultado:

Figura 19

Gráfico que muestra el porcentaje de personal que le gustaría aprender más sobre las mejores estrategias de gestión utilizadas por sus colegas de área



Como se puede observar en el gráfico anterior, el 96.3% de los trabajadores les gustaría aprender más sobre las mejores estrategias de gestión utilizadas por sus colegas del área, por otro lado, al 3.7% de los trabajadores no les gustaría aprender más sobre las estrategias de gestión utilizadas por sus colegas del área.

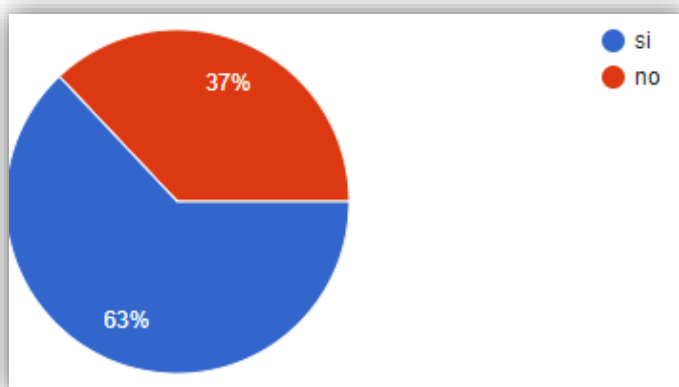
Para la pregunta:

10.- ¿Usted conoce las problemáticas más comunes dentro de su área y como se solucionan?

Se encontró el siguiente resultado:

Figura 20

Gráfico que muestra el porcentaje de personal que conoce las problemáticas más comunes dentro de su área y como se solucionan



Como se puede observar en el gráfico anterior, el 63% del personal de la Municipalidad Distrital de Vinchos conoce las problemáticas más comunes dentro de su área y como se solucionan, por otro lado, el 37% desconoce las problemáticas más comunes y como se solucionan.

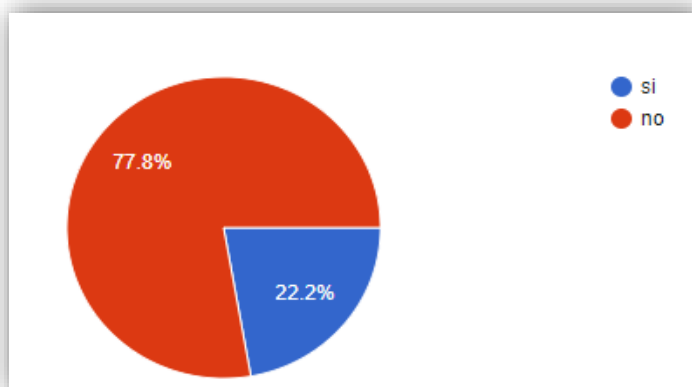
Finalmente a la pregunta:

11.- ¿Usted conoce cómo el personal que laboró anteriormente en su puesto solucionaba las problemáticas más comunes?

Se encontró el siguiente resultado:

Figura 21

Gráfico que muestra el porcentaje de los trabajadores que conocen como el personal que laboró anteriormente solucionada las problemáticas más comunes



Como se puede observar en el gráfico anterior, el 77.8% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Vinchos conocen como el personal que laboró anteriormente solucionaba las problemáticas más comunes, por otro lado, el 22.2% de los trabajadores desconoce como el personal que laboro anteriormente solucionada los problemas más comunes.

4.2.5 Análisis de contenido de los documentos de gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Vinchos

Se realizó el inventario de documentos, la muestra está conformada por 23 documentos de gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Vinchos.

Análisis del contenido de los documentos administrativos utilizados en Municipalidad Distrital de Vinchos. Contiene información básica para la generación de conocimiento en la Municipalidad Distrital de Vinchos.

Tabla 6

Análisis de contenido de documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Vinchos: Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 y Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado N° 27658

N°	Documentos de Gestión	Información	Conocimiento
1	Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura y organización de los gobiernos locales - Competencias municipales - Funcionamiento del concejo municipal - Presupuesto y gestión financiera - Participación ciudadana - Regulación del régimen laboral municipal 	<p>Los funcionarios municipales adquieren conocimiento a medida que ganan experiencia en la aplicación de estos procedimientos. Además, la ley establece las competencias y relaciones interinstitucionales de las municipalidades con el gobierno central, gobiernos regionales y otras municipalidades, generando conocimiento sobre dinámicas y protocolos informales.</p>
2	Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado N° 27658	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos y principios - Organización y estructura del Estado - Servicio al ciudadano - Gestión por resultados - Participación ciudadana 	<p>La Ley de Modernización de la Gestión del Estado busca mejorar la eficiencia, transparencia y participación ciudadana. Esto se logra mediante la descentralización, simplificación administrativa, promoción de la ética y transparencia</p>

Tabla 7

Análisis de contenido de documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Vinchos: Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y Manual de Organización y Funciones (MOF)

N°	Documentos de Gestión	Información	Conocimiento
3	Reglamento de Organización y Funciones, aprobado con Ordenanza Municipal N° 023-2016	- Estructura organizativa - Funciones y responsabilidades - Procesos internos - Relaciones externas - Perfil de puestos	El conocimiento a partir de un ROF incluye la comprensión de la estructura organizativa, las funciones y responsabilidades de cada área, las interrelaciones entre las áreas, la jerarquía de autoridad y los procedimientos internos de la entidad. Este conocimiento es fundamental para entender cómo funciona la entidad y cómo se llevan a cabo las actividades dentro de ella.
4	Manual de Organización y Funciones	- Estructura organizativa - Descripción de puestos - Relaciones de autoridad - Funciones y responsabilidades - Requisitos y competencias - Procedimientos y políticas	El manual de organización y funciones proporciona un marco claro y estructurado para comprender la estructura, las responsabilidades y las relaciones de trabajo dentro de una organización. Ayuda a establecer expectativas claras, promueve la eficiencia y la coordinación, y facilita la gestión y desarrollo del personal.

Tabla 8*Análisis de contenido de documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Vinchos:**Cuadro de Asignación de Personal y Plan Operativo Institucional*

N°	Documentos de Gestión	Información	Conocimiento
5	Cuadro de Asignación de Personal	<ul style="list-style-type: none"> - Nombres o identificadores del personal - Departamentos o áreas - Horarios y turnos - Cargas de trabajo - Permisos y ausencias Capacidades y habilidades 	<p>El cuadro de asignación de personal es una herramienta valiosa para obtener conocimientos sobre la distribución del trabajo, las habilidades del personal, el rendimiento individual y colectivo, la planificación de la sucesión y la optimización de los recursos humanos en una organización. Utilizando esta información, los gerentes y líderes pueden tomar decisiones más informadas y eficientes para mejorar la productividad y el rendimiento organizacional.</p>
6	Plan Operativo Institucional POI	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos y metas - Acciones y estrategias - Indicadores de desempeño - Presupuesto - Responsabilidades y cronograma Evaluación y seguimiento 	<p>El conocimiento que se obtiene a partir del Plan Operativo Institucional incluye una comprensión clara de los objetivos, metas, estrategias, recursos y acciones necesarios para el logro de los resultados deseados por la institución.</p>

Tabla 9

*Análisis de contenido de documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Vinchos:
Ordenanza Municipal y Plan Operativo Anual*

N°	Documentos de Gestión	Información	Conocimiento
7	Ordenanza Municipal	<ul style="list-style-type: none"> - Regulaciones normas locales - Procedimientos administrativos - Derechos y responsabilidades - Sanciones y consecuencias - Proyectos y planes de desarrollo 	<p>y</p> <p>El conocimiento que se obtiene a partir de una ordenanza municipal puede abarcar áreas como urbanismo, transporte, seguridad, medio ambiente, impuestos y otros temas relacionados con la vida cotidiana en un municipio. Este conocimiento es útil para diferentes actores, desde profesionales especializados hasta ciudadanos interesados en conocer y cumplir las regulaciones locales.</p>
8	Plan Operativo Anual POA	<ul style="list-style-type: none"> - Metas y objetivos - Estrategias y acciones - Presupuesto - Indicadores de desempeño - Cronograma - Responsabilidades y roles 	<p>de</p> <p>El plan operativo anual crea conocimiento estratégico, facilita la asignación eficiente de recursos, promueve la coordinación y la organización interna, y proporciona un marco para el seguimiento y control del desempeño organizacional.</p>

Tabla 10

*Análisis de contenido de documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Vinchos:
Plan Estratégico Institucional y Resolución de Alcaldía*

N°	Documentos de Gestión	Información	Conocimiento
9	Plan Estratégico Institucional PEI	<ul style="list-style-type: none"> - Misión y visión - Objetivos y metas - Análisis del entorno - Estrategias y acciones - Recursos y capacidades: - Indicadores de desempeño - Plan de implementación y seguimiento 	<p>El proceso de desarrollo y ejecución de un plan estratégico institucional crea conocimientos valiosos sobre la situación actual, los objetivos, las estrategias, los riesgos, los recursos y la efectividad de las acciones implementadas. Estos conocimientos ayudan a la institución a tomar decisiones informadas, optimizar el uso de los recursos y lograr sus metas a largo plazo.</p>
10	Resolución de Alcaldía	<ul style="list-style-type: none"> - Decisión o medida tomada - Fundamentos legales - Participantes involucrados - Plazos y fechas - Recursos asignados - Obligaciones y responsabilidades 	<p>Una resolución de alcaldía crea conocimiento sobre la normativa local, los procesos administrativos, las decisiones políticas y los programas municipales, así como sobre los mecanismos de participación ciudadana utilizados en un municipio específico.</p>

Tabla 11

Análisis de contenido de documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Vinchos: TUPA de la Municipalidad Distrital de Vinchos y Reglamento Interno de Consejo

N°	Documentos de Gestión	Información	Conocimiento
11	TUPA de la Municipalidad Distrital de Vinchos – 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos - Requisitos - Costos - Plazos - Autoridades responsables - Formas de atención 	El conocimiento que se puede generar a partir de un TUPA abarca los procedimientos administrativos, la normativa aplicable, los requisitos y documentación necesaria, los plazos y tiempos de respuesta, los costos y tasas involucrados, y los derechos y deberes de los usuarios en el proceso administrativo.
12	Reglamento Interno de Consejo RIC	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura y composición del consejo - Funciones y responsabilidades - Reuniones del consejo - Comités y subcomités - Conflicto de intereses - Proceso de toma de decisiones 	El análisis del reglamento interno de un consejo puede crear conocimientos sobre la organización y estructura del consejo, los procedimientos de toma de decisiones, las responsabilidades de los miembros, las reglas de conducta y ética, y los procedimientos de modificación del reglamento

Tabla 12

*Análisis de contenido de documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Vinchos:
Reglamento Interno de Servidores Civiles y Presupuesto Analítico del Personal*

N°	Documentos de Gestión	Información	Conocimiento
13	Reglamento Interno de Servidores Civiles RIS	<ul style="list-style-type: none"> - Categorías de servidores civiles - Reclutamiento y selección - Derechos y responsabilidades - Evaluación del desempeño - Beneficios y compensaciones - Procedimientos disciplinarios - Movilidad y promoción 	<p>El conocimiento a partir del reglamento interno de servidores civiles implica organizar, almacenar y difundir esta información de manera accesible para que los servidores civiles puedan consultarla cuando sea necesario.</p> <p>Esto puede incluir la creación de manuales, la implementación de sistemas de información y la promoción de actividades de capacitación para asegurar que el conocimiento contenido en el reglamento sea utilizado de manera efectiva en la práctica diaria.</p>
14	Presupuesto Analítico del Personal PAP	<ul style="list-style-type: none"> - Costos salariales - Personal por categoría - Fluctuaciones en la fuerza laboral - Costos de contratación y capacitación - Beneficios y prestaciones - Costos de personal indirecto 	<p>El conocimiento relacionado con el presupuesto analítico del personal implica crear un entorno propicio para el intercambio y la transferencia de conocimiento implícito. Al fomentar la colaboración, la comunicación abierta y el aprendizaje compartido, las organizaciones pueden maximizar el valor del presupuesto analítico al aprovechar el conocimiento tácito de su personal.</p>

Tabla 13

*Análisis de contenido de documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Vinchos:
Plan de Desarrollo Institucional y Plan de Desarrollo Concertado*

N°	Documentos de Gestión	Información	Conocimiento
15	Plan de Desarrollo Institucional PDI	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos estratégicos - Metas y resultados esperados - Acciones y estrategias - Planes de gestión - Indicadores de seguimiento y evaluación - Identificación de oportunidades y desafíos 	Los trabajadores adquieren conocimiento sobre los valores, normas y prácticas de la institución, así como sobre la toma de decisiones y comunicación. También obtienen conocimiento sobre los nuevos procesos y su interacción con los sistemas existentes. Además, se adquieren habilidades y competencias necesarias para alcanzar los objetivos del plan
16	Plan de Desarrollo Concertado PDC	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico de la situación - Objetivos y metas - Estrategias y políticas - Planes de acción - Indicadores de seguimiento y evaluación 	El Plan de Desarrollo Concertado genera conocimientos sobre la situación actual, problemas y necesidades prioritarias, metas y objetivos, estrategias y acciones, así como fortalecimiento de capacidades. Estos conocimientos son fundamentales para guiar el desarrollo local o regional de manera participativa y sostenible.

Tabla 14

*Análisis de contenido de documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Vinchos:
Oficio y Plan Distrital de Defensa Civil*

N°	Documentos de Gestión	Información	Conocimiento
17	Oficio	- Remitente destinatario - Fecha - Asunto - Cuerpo del texto - Referencias - Despedida y firma - Anexos	y Al analizar el documento, se puede captar conocimiento tácito sobre cómo realizar tareas, interactuar con otros empleados, comprender la cadena de mando, distribuir responsabilidades, comprender la cultura y los valores de la organización, y seguir las normas de comunicación establecidas.
18	Plan Distrital de Defensa Civil	- Organización estructura - Identificación de riesgos - Planificación y preparación - Respuesta y atención de emergencias - Recursos y logística - Recuperación y rehabilitación	y Proporciona conocimiento sobre los riesgos del entorno, lo que permite a las personas familiarizarse con su entorno y los posibles peligros. Además, establece protocolos de coordinación y comunicación para trabajar en equipo y tomar decisiones rápidas y efectivas en situaciones de emergencia. Participar en simulacros y situaciones reales ayuda a desarrollar conocimientos tácitos en estas áreas.

Tabla 15

*Análisis de contenido de documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Vinchos:
Plan Anual de Contrataciones y Adquisiciones y Plan de Gestión Ambiental Distrital*

N°	Documentos de Gestión	Información	Conocimiento
19	Plan Anual de Contrataciones y Adquisiciones	<ul style="list-style-type: none">- Objetivos y prioridades- Presupuesto asignado- Descripción de las necesidades- Procedimientos y requisitos de contratación- Calendario de actividades- Responsables y autoridades- Historial de contrataciones previas	El plan anual de contrataciones y adquisiciones proporciona conocimiento tácito sobre proveedores, incluyendo su desempeño pasado y confiabilidad, así como información sobre posibles proveedores futuros. También brinda información sobre las condiciones del mercado, como tendencias, precios y oportunidades, lo cual es útil para tomar decisiones estratégicas en contrataciones y adquisiciones
20	Plan de Gestión Ambiental Distrital	<ul style="list-style-type: none">- Diagnóstico ambiental- Objetivos y metas ambientales- Políticas y estrategias de gestión ambiental- Planes de acción y proyectos específicos- Indicadores de seguimiento y evaluación	Proporcionar conocimiento sobre prácticas de conservación ambiental, como técnicas de conservación del agua, manejo de residuos sólidos, protección de la biodiversidad y mitigación del cambio climático. También brinda conocimiento sobre las regulaciones y políticas ambientales específicas que rigen la protección ambiental en el distrito.

Tabla 16

*Análisis de contenido de documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Vinchos:
Plan Estratégico de Desarrollo Económico Local y Memorando*

N°	Documentos de Gestión	Información	Conocimiento
21	Plan Estratégico de Desarrollo Económico Local	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico de la situación económica - Objetivos y metas - Estrategias y acciones - Análisis de sectores y oportunidades - Recursos disponibles - Indicadores de seguimiento 	<p>Proporciona conocimiento sobre la estructura económica local, identificando los sectores clave, sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.</p> <p>Asimismo proporcionar conocimiento sobre las capacidades y recursos locales disponibles, como mano de obra especializada, infraestructura, recursos naturales.</p> <p>Puede fomentar la colaboración y generar conocimiento sobre cómo establecer alianzas y redes locales efectivas, compartiendo recursos y conocimientos</p>
22	Memorando	<ul style="list-style-type: none"> - Encabezado - Asunto - Introducción - Cuerpo del memorando - Conclusiones o recomendaciones - Información adicional - Firma o remitente 	<p>El conocimiento que se puede obtener de un memorando incluye la comprensión de la estructura organizativa, las relaciones de poder, las normas y políticas internas, los objetivos y prioridades, y la cultura organizativa de la empresa. Al leer el memorando, se pueden inferir detalles sobre cómo se divide la organización, quién tiene autoridad, cómo se comunican los diferentes departamentos, las normas y políticas internas.</p>

Tabla 17

*Análisis de contenido de documentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Vinchos:
Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana*

N°	Documentos de Gestión	Información	Conocimiento
23	Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos y metas - Análisis de la situación actual - Estrategias y medidas - Recursos y presupuesto - Cronograma - Participación ciudadana 	El plan de acción distrital de seguridad ciudadana proporciona información detallada sobre la situación de seguridad, estrategias y enfoques para abordar los problemas, roles y responsabilidades de las partes interesadas, conocimiento contextual sobre el entorno social, económico y político, así como indicadores y mecanismos de evaluación.

4.2.6 Análisis de uso de herramienta para el sistema de gestión de conocimiento de la Municipalidad Distrital de Vinchos

Análisis de las principales funciones de la selección de las tecnologías de gestión del conocimiento, se muestra en la tabla 16

Tabla 18*Análisis de las funcionalidades de las tecnologías de gestión del conocimiento*

Tecnologías de información para la GC						
N°	características	IBM Notes	BSCW	Cyn.in	Alfresco	Drupal
1	Groupware		x	x	x	x
2	Creación de zonas de trabajo colaborativo		x	x	x	
3	Control de versiones de documentos		x	x	x	
4	Servicio de notificación de eventos		x	x		
5	Orientado al usuario		x	x	x	x
6	Correo electrónico		x	x		x
7	Foros de discusión		x	x		x
8	Gestión de documentos propios		x	x	x	
9	Agenda de contactos		x	x	x	x
10	Open source			x	x	x
11	Comercial		x		x	
12	Gratuito			x	x	x
13	Acceso móvil		x	x		
14	Integración con el escritorio		x	x		
15	Video		x	x	x	x
16	Audio		x	x	x	x
17	Chats		x	x	x	x

18	Sistema cliente de escritorio	:	x	x		
19	Sistema cliente web		x	x	x	x
20	Calendario	:	x	x	x	x
21	Lista de tareas	:	x			

De acuerdo al análisis comparativo realizado por Cuba (2017) entre las tecnologías de la información de gestión del conocimiento, se consideró útil utilizar la herramienta BSCW (Basic Support for Cooperative Work) que es una herramienta de trabajo colaborativo orientada al groupware en su versión para Windows. Esto permite desarrollar rápidamente aplicaciones de gestión del conocimiento, brinda experiencia superior de comunicación a larga distancia entre usuarios inclusive a través de su equipo móvil sin necesidad de conocimientos previos en el personal de la Municipalidad Distrital de Vinchos.

BSCW permite la creación de zonas de trabajo colaborativo, donde se pueden compartir y manipular documentos dentro de un entorno concreto de trabajo permitiendo la colaboración de usuarios con diferentes sistemas operativos (Windows, Mac, Unix).

La ventaja de utilizar BSCW es que no es necesario instalar un software específico en la plataforma BSCW, solo se necesita un navegador Web.

4.3 CONFIGURACIÓN DE LA HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VINCHOS

Para dar soporte a la estructura del Sistema de Gestión del Conocimiento de la Municipalidad Distrital de Vinchos se procedió a configurar la herramienta tecnológica seleccionada BSCW

4.3.1 Elección de plataforma BSCW Classic

Se eligió la plataforma BSCW en su versión Classic por ser un sistema versátil para cualquier campo de aplicación y poseer muchas funcionalidades para una adecuada solución. En la figura 22 se puede visualizar la pantalla de elección.

Figura 22

Pantalla de elección de BSCW Classic

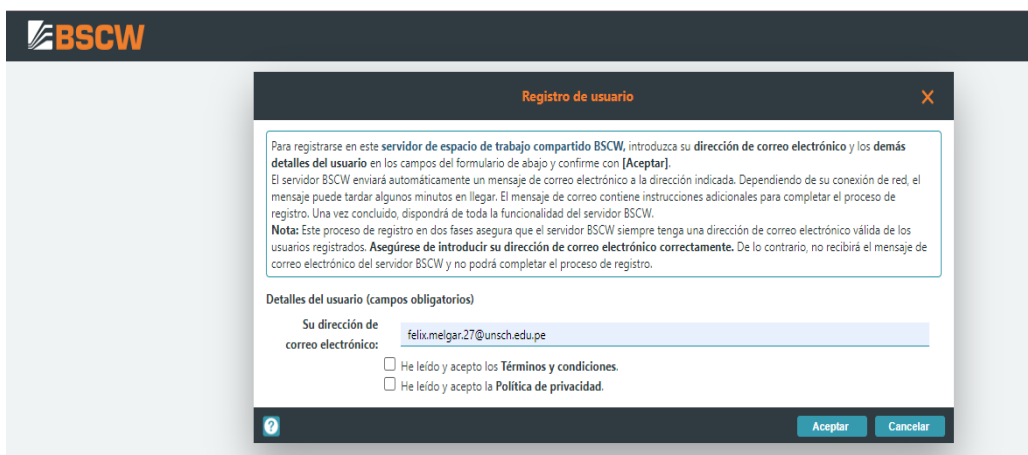


4.3.2 Registro de usuario en el servidor de espacio de trabajo compartido de BSCW

Para iniciar el proceso de registro se accedió mediante el correo electrónico para acceder a los demás campos del formulario a través de la página del BSCW <https://demo.bscw.de/pub/bscw.cgi/?op=rmail>, previamente se completó los datos obligatorios enviada al correo electrónico registrado en la página (dirección de correo electrónico, nombre de usuario y contraseña), como se muestra en la figura 23

Figura 23

Pantalla de registro en BSCW

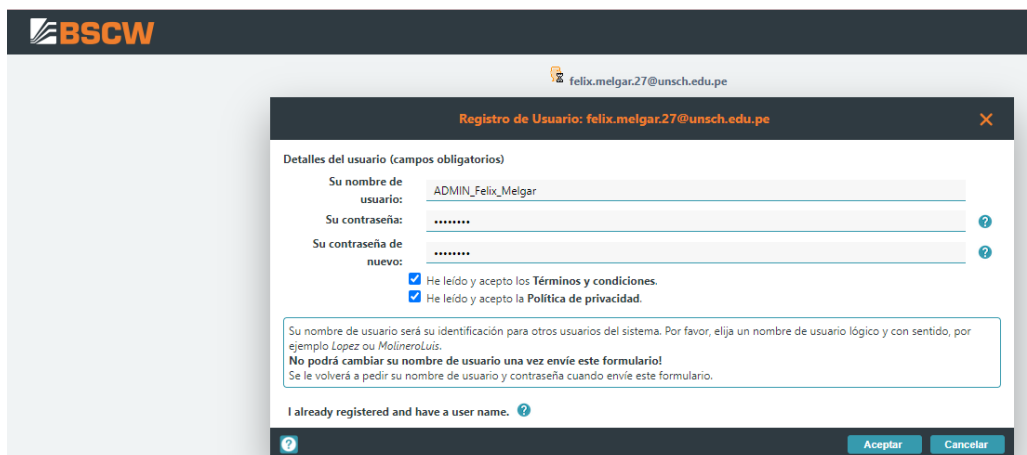


4.3.3 Creación de registro de usuario

La plataforma BSCW una vez registrada en correo electrónico envía al mismo un link de la segunda fase de registro donde se deberá registrar nombre de usuario y contraseña aceptando las políticas de términos y condiciones como se muestra en la figura 24.

Figura 24

Creación de registro de usuario



The screenshot shows a web browser window with the BSCW logo in the top left. The browser's address bar shows the email address 'felix.melgar.27@unsch.edu.pe'. The main content is a registration form titled 'Registro de Usuario: felix.melgar.27@unsch.edu.pe'. The form is titled 'Detalles del usuario (campos obligatorios)' and contains the following fields and options:

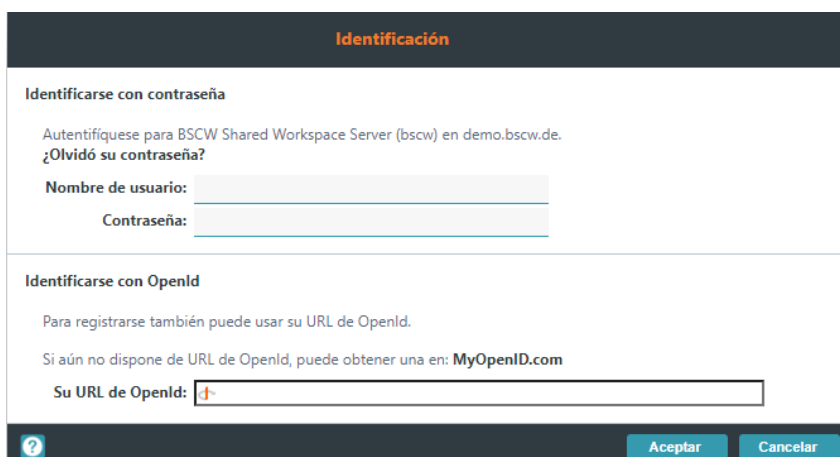
- 'Su nombre de usuario:' with the value 'ADMIN_Felix_Melgar'.
- 'Su contraseña:' with masked characters '.....'.
- 'Su contraseña de nuevo:' with masked characters '.....'.
- Two checked checkboxes: 'He leído y acepto los Términos y condiciones.' and 'He leído y acepto la Política de privacidad.'
- A text box containing instructions: 'Su nombre de usuario será su identificación para otros usuarios del sistema. Por favor, elija un nombre de usuario lógico y con sentido, por ejemplo Lopez ou MolineroLuis. No podrá cambiar su nombre de usuario una vez envíe este formulario! Se le volverá a pedir su nombre de usuario y contraseña cuando envíe este formulario.'
- A link: 'I already registered and have a user name.' with a question mark icon.
- Buttons for 'Aceptar' and 'Cancelar' at the bottom right.

4.3.4 Acceso a BSCW

Una vez culminada el registro se procedió ingresar a la plataforma mediante el usuario y contraseña registrados previamente como se puede visualizar en la figura 25

Figura 25

Pantalla de inicio de sesión de usuario BSCW



The screenshot shows the 'Identificación' (Login) screen. It has a dark header with the title 'Identificación'. Below the header, there are two main sections:

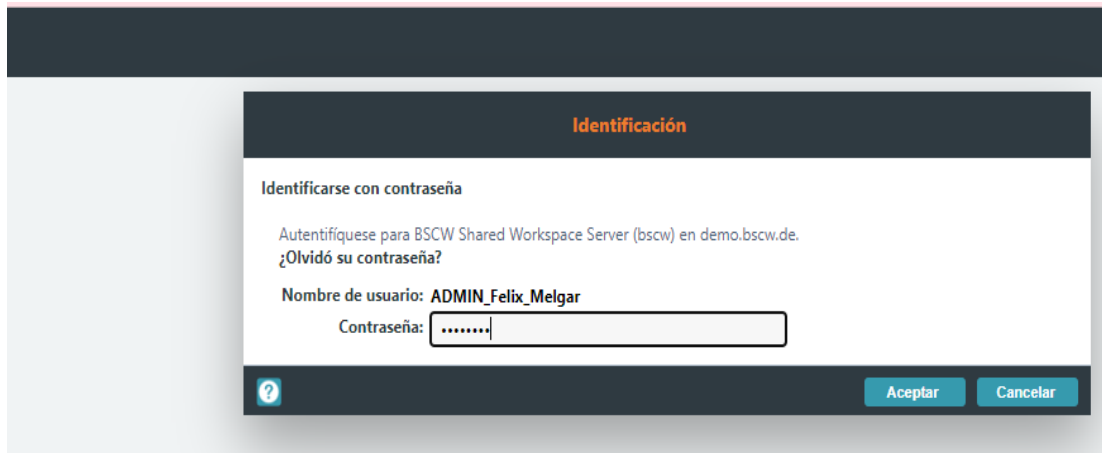
- Identificarse con contraseña:** Includes the text 'Autentíquese para BSCW Shared Workspace Server (bscw) en demo.bscw.de. ¿Olvidó su contraseña?' and two input fields for 'Nombre de usuario:' and 'Contraseña:'.
- Identificarse con OpenId:** Includes the text 'Para registrarse también puede usar su URL de OpenId.' and 'Si aún no dispone de URL de OpenId, puede obtener una en: MyOpenID.com'. It has an input field for 'Su URL de OpenId:'.

At the bottom of the form, there are buttons for 'Aceptar' and 'Cancelar', and a question mark icon on the left.

En la figura 26 se muestra el registro de credenciales (usuario y contraseña) de acceso en el portal de BSCW Classic.

Figura 26

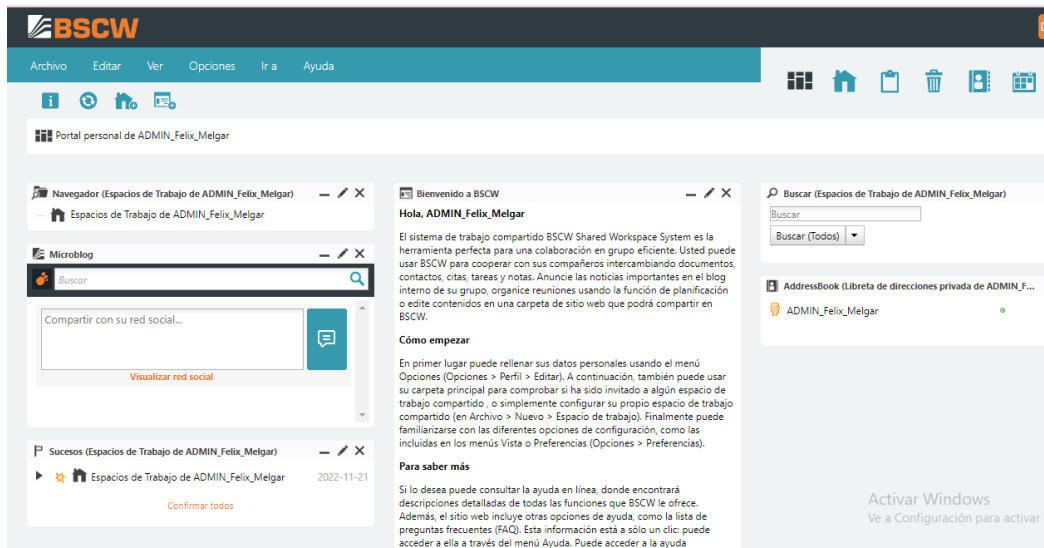
Pantalla de registro de credenciales para acceso al BSCW



En la figura 27 se muestra la pantalla de inicio con el perfil de administrador de BSCW,

Figura 27

Pantalla de administrador de BSCW

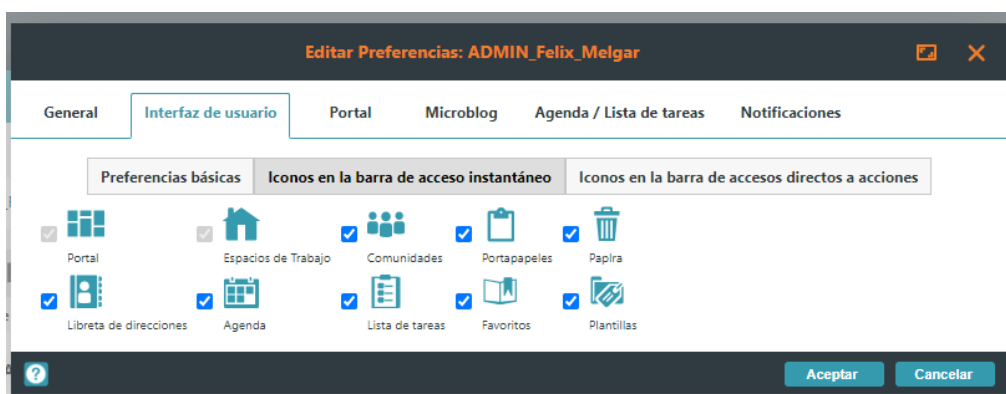


Editar preferencias para usuario administrador

En la figura 28 se puede visualizar la pantalla de edición de las preferencias para el usuario administrador para personalizar los iconos a mostrar para un mayor y fácil acceso a las diversas funcionalidades de la plataforma.

Figura 28

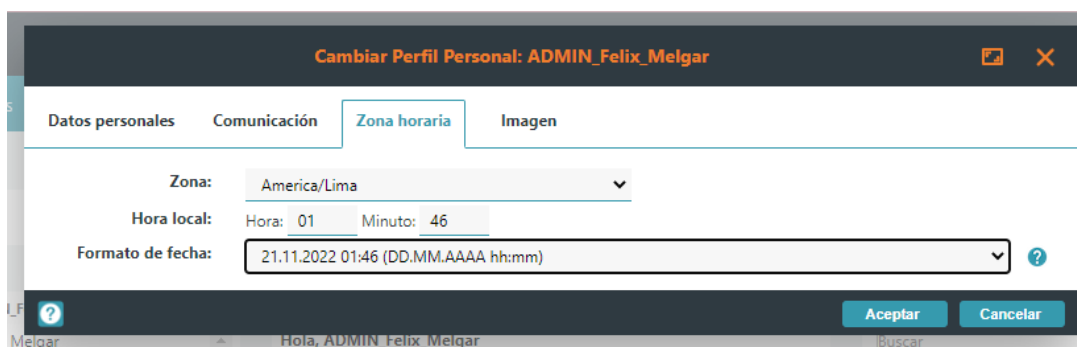
Pantalla de edición de preferencias



En la figura 29 se muestra la pantalla de cambiar perfil de personal como: datos personales, comunicación, zona horaria e imagen del usuario administrador.

Figura 29

Pantalla de cambiar perfil personal



4.3.5 Creación de espacios de trabajo

Para crear los espacios de trabajo de usuarios, el administrador del sistema tomó como base el organigrama funcional de la municipalidad. Se distingue la presencia de 18 áreas o unidades funcionales. Es decir:

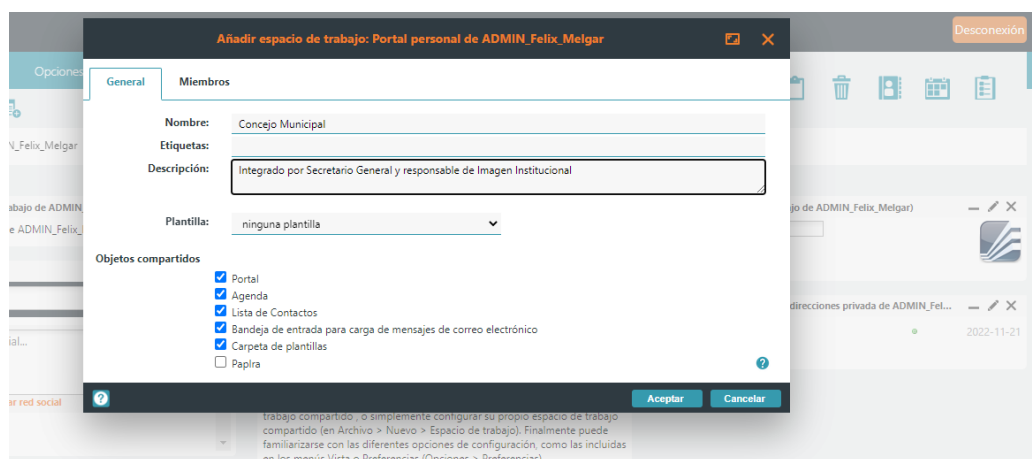
1. Concejo Municipal
2. Unidad de alcaldía
3. Unidad de secretaria general
4. Gerencia municipal
5. Unidad de tesorería
6. Unidad de abastecimientos

7. Patrimonio
8. Unidad de recursos humanos
9. Oficina de planeamiento, presupuesto y racionalización
10. Subgerencia de supervisión y liquidación de obras
11. Maquinarias equipos
12. Subgerencia de desarrollo social
13. Área técnica municipal
14. Gerencia de desarrollo económico y medio ambiente
15. Oficina de defensa civil
16. Gerencia de infraestructura
17. Subgerencia de obras, estudios y proyectos
18. Subgerencia de planeamiento, control urbano y licencias

En la ruta Ir a >Espacios de trabajo>añadir espacio de trabajo, nos da la posibilidad de crear un nuevo grupo de espacio de trabajo en el sistema como se puede visualizar en la figura 30

Figura 30

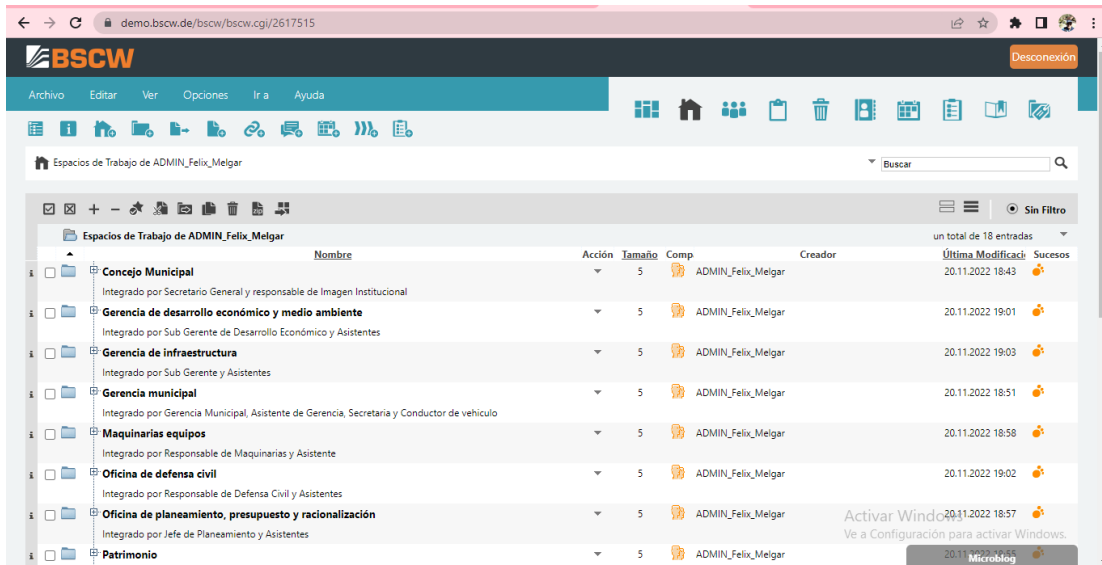
Pantalla de creación de espacio de trabajo



En la figura 31 se puede visualizar la ventana con la herramienta de administración de espacios de trabajo, se muestra el listado creados en el sistema.

Figura 31

Listado de espacios de trabajo creados en el sistema



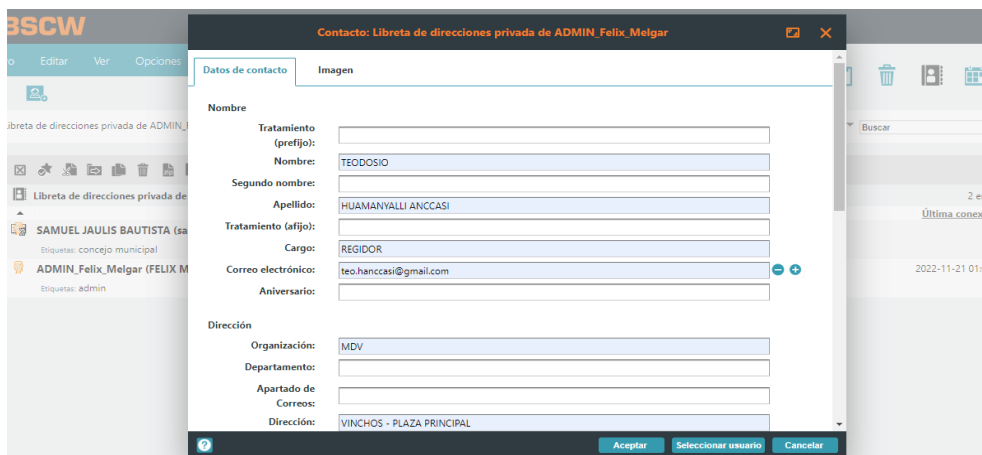
4.3.6 Creación de usuarios

En la ruta Libreta de direcciones privadas > Contacto se crea el usuario y se asigna a los espacios de trabajo correspondientes.

Para la creación de un nuevo usuario en BSCW se muestra en la figura 32

Figura 32

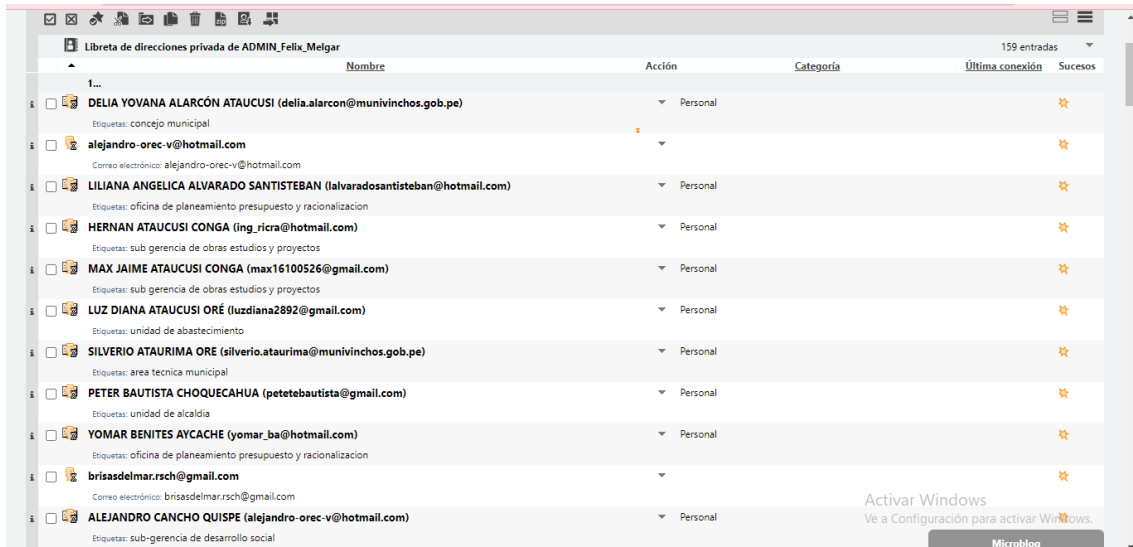
Pantalla de creación de usuarios



La lista de usuarios creados en el sistema se muestra en la figura 33

Figura 33

Pantalla de usuarios de la Municipalidad Distrital de Vinchos



4.3.7 Usuarios asignados a grupos

En las siguientes figuras se pueden visualizar los usuarios con sus respectivos grupos al que fueron asignados

Figura 34

Usuarios del grupo Concejo Municipal

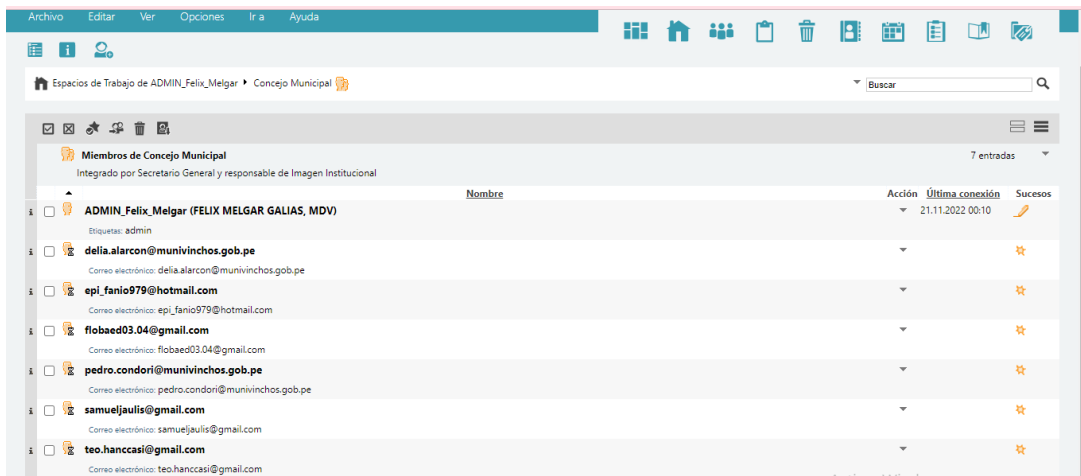


Figura 35

Usuarios del grupo Unidad de Alcaldía

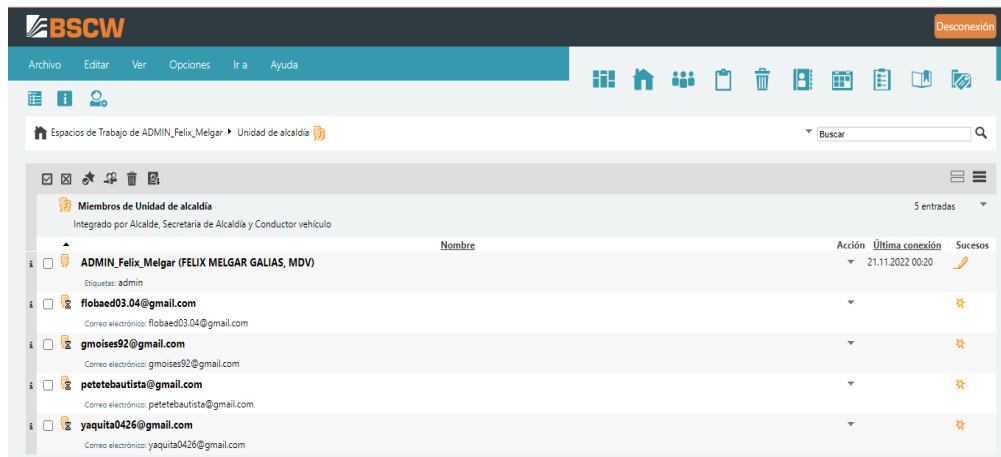


Figura 36

Usuarios del grupo Gerencia Municipal

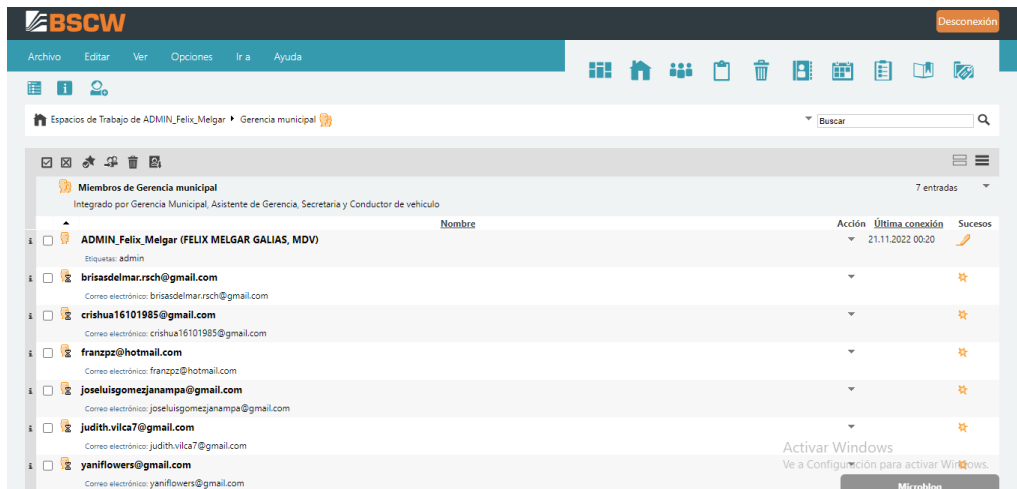
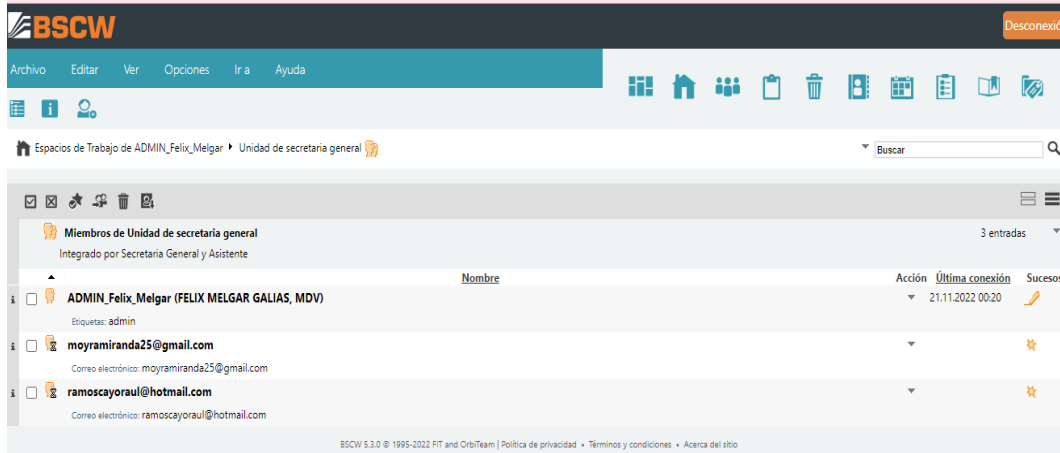


Figura 37

Usuarios del grupo Unidad de Secretaria General

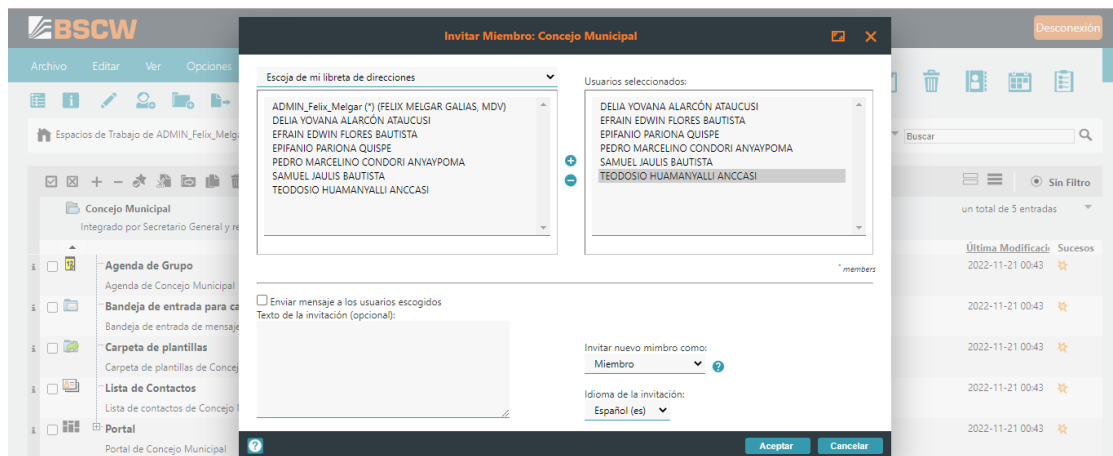


4.3.8 Asignación de usuario y roles a los espacios de trabajo

Los espacios de trabajo fueron creados teniendo en cuenta las áreas funcionales con la cuenta la Municipalidad Distrital de Vinchos. En la ruta Espacios de trabajo del panel de control Espacios de trabajo> invitar miembros, se elegirá los usuarios registrados con anterioridad, luego se asignara los roles a los miembros entre las cuales son: Miembro, Gestor, Miembro asociado y Miembro restringido como se muestra en la figura 38

Figura 38

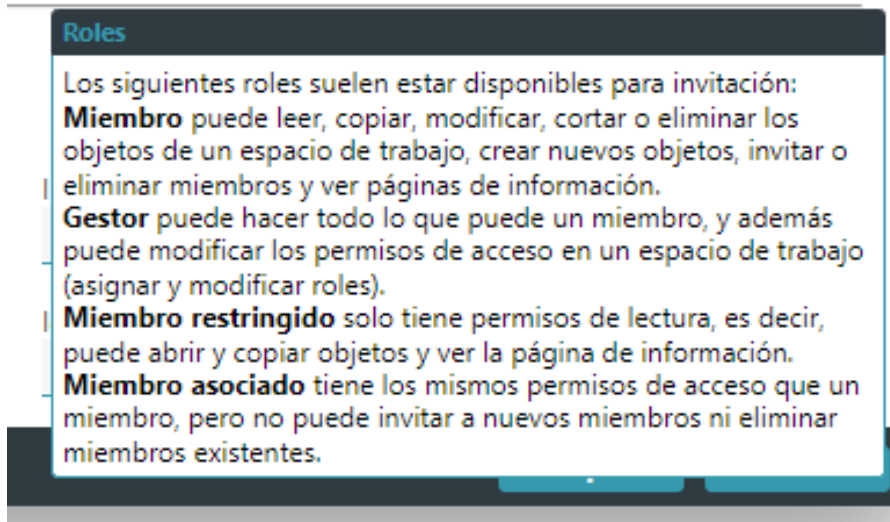
Asignación de usuarios y roles a los espacios de trabajo



La figura 39 muestra los roles para ser asignados a los usuarios las cuales podría ser: miembro, gestor, miembro restringido y miembro asociado.

Figura 39

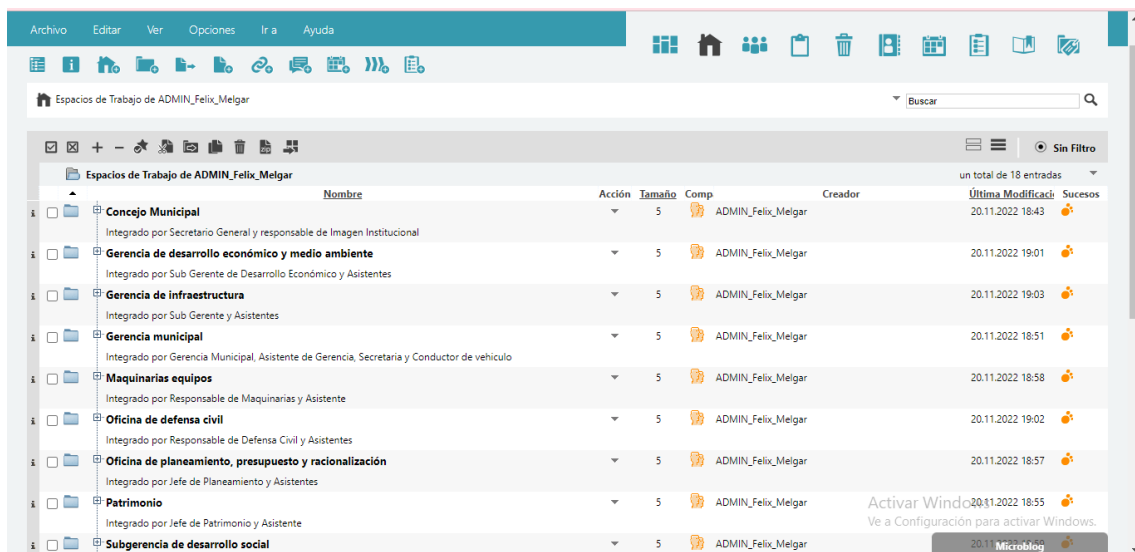
Roles disponibles para invitar a los usuarios



La figura 40 muestra los espacios de trabajo creados según el organigrama funcional de la Municipalidad Distrital de Vinchos.

Figura 40

Espacios de trabajo creados

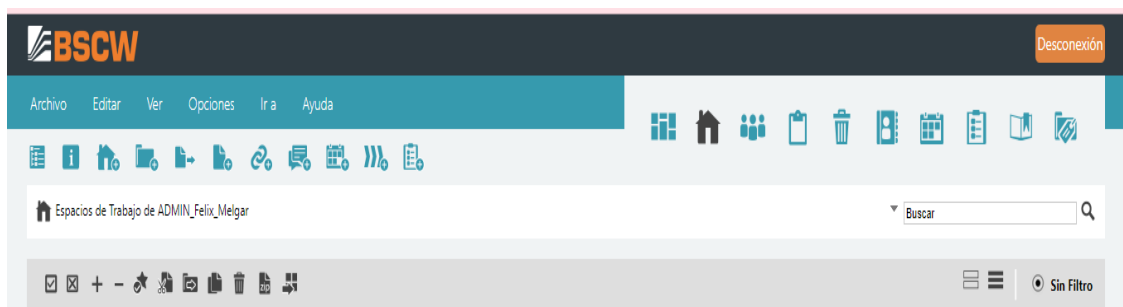


4.3.9 Interfaz para configuración de los espacios de trabajo

Con la interfaz mostrada se puede realizar la personalización de los espacios de trabajo entre las que destaca las opciones de examinar, añadir espacio de trabajo, añadir carpeta, cargar documento, añadir URL, añadir foros, añadir programación de citas, añadir tareas, entre otras como se muestra en la figura 41

Figura 41

Interfaz para configurar espacios de trabajo

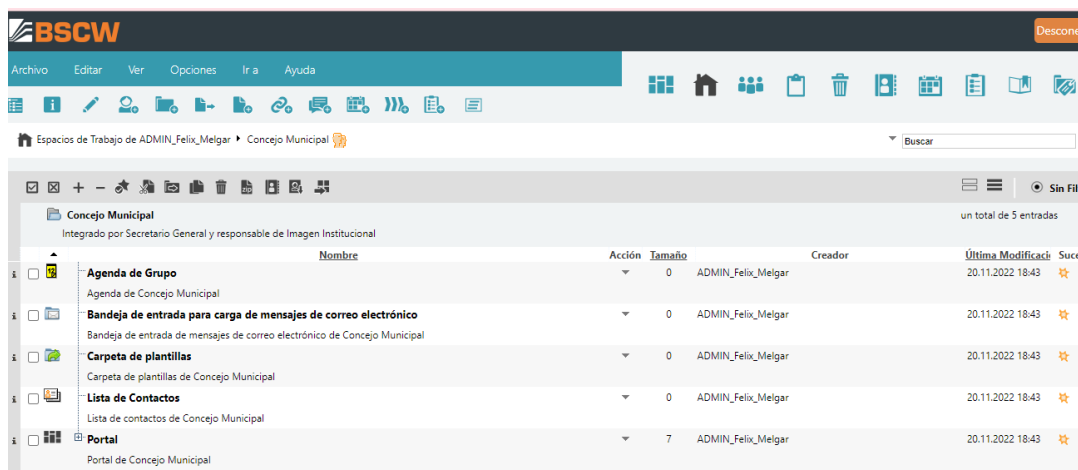


4.3.10 Registro de contenido

Cada uno de los espacios de trabajo creados con sus respectivos usuarios tiene la capacidad para albergar contenidos diversos como podrían ser: foros de discusión, documentos, tareas, calendario de eventos, wiki, enlaces, añadir proyectos, entre otros. En la figura 42 se muestra estos contenidos

Figura 42

Pantalla de registro de contenidos



4.3.11 Asignación de roles para un usuario creado

En la ruta Espacios de trabajo>Nombre de grupo>Acceso>Asignar rol, se asigna usuario al grupo. Realizamos la búsqueda de nuestro espacio de trabajo, luego seleccionar el usuario asignado al espacio de trabajo debemos de asignar un rol para acceder: Gestor, Miembro, Miembro asociado o Miembro restringido.

La figura 43 muestra la asignación de roles para un usuario registrado en el espacio de trabajo.

Figura 43

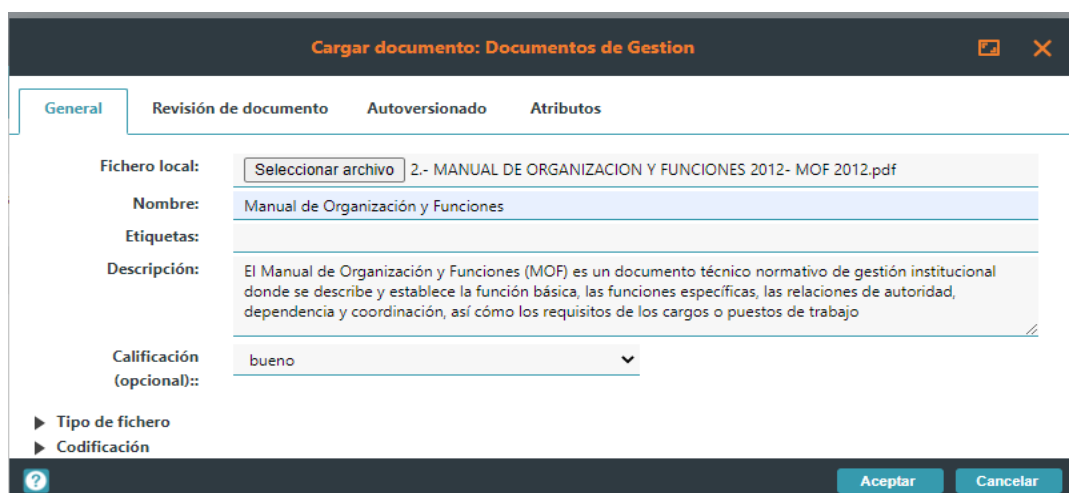
Asignación de roles para un usuario



Un espacio puede tener una carpeta denominada Documentos de Gestión, en ella se puede cargar diferentes documentos de gestión administrativa como se puede visualizar en la figura 44

Figura 44

Pantalla de cargar documentos de gestión



En la figura 45 se puede ver el listado de documentos administrativos a las cuales los usuarios registrados y autorizados según rol tienen acceso.

Figura 45

Listado de documentos de gestión agregados en el espacio de trabajo

The screenshot shows the BSCW (Business System for Collaborative Work) interface. At the top, there is a navigation bar with the BSCW logo and a 'Desconexión' button. Below the navigation bar is a menu with options like 'Archivo', 'Editar', 'Ver', 'Opciones', 'Ir a', and 'Ayuda'. The main area displays a list of documents under the heading 'Espacios de Trabajo de ADMIN_Felix_Melgar > Concejo Municipal > Documentos de Gestion'. The list includes five documents, each with a checkbox, a document icon, a title, a description, an 'Acción' dropdown, 'Tamaño', 'Calfic', 'Creador', 'Prioridad', 'Última Modificaci', and 'Sucesos' columns.

	Nombre	Acción	Tamaño	Calfic	Creador	Prioridad	Última Modificaci	Sucesos
<input type="checkbox"/>	Manual de Organización y Funciones El Manual de Organización y Funciones (MOF) es un documento técnico normativo de gestión institucional do		70.5 M	ADMIN_Felix_Melgar			29.11.2022 20:39	
<input type="checkbox"/>	Reglamento de Control de Asistencia de Funcionarios y Servidores Reglamento de Control de Asistencia y Permanencia de Funcionarios y Servidores de la Municipalidad Distrita		18.6 M	ADMIN_Felix_Melgar			29.11.2022 20:54	
<input type="checkbox"/>	Reglamento de organización y funciones El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) es un instrumento técnico normativo de gestión que detern		16.2 M	ADMIN_Felix_Melgar			29.11.2022 20:47	
<input type="checkbox"/>	Reglamento Interno de Servidores Civiles El Reglamento Interno de los Servidores Civiles (RIS) tiene como finalidad establecer condiciones en las cuales		3.2 M	ADMIN_Felix_Melgar			29.11.2022 20:56	
<input type="checkbox"/>	Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) es el documento de gestión de las municipalidades.		18.6 M	ADMIN_Felix_Melgar			29.11.2022 20:59	

En el espacio de trabajo se puede editar diferentes documentos mediante un procesador de textos como se muestra en la figura 46

Figura 46

Pantalla de edición de documentos en el espacio de trabajo

The screenshot shows the BSCW interface in document editing mode. At the top, there is a navigation bar with the BSCW logo and a 'Desconexión' button. Below the navigation bar is a menu with options like 'Archivo', 'Editar', 'Ver', 'Opciones', 'Ir a', and 'Ayuda'. The main area displays a document titled 'EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VINCHOS'. The document content includes a section 'POR CUANTO:' followed by a paragraph about the modification of the Acuerdo de Concejo Municipal N° 001-2022-MDV, and a section 'CONSIDERANDO:'. The interface includes a rich text editor toolbar with various formatting options and a status bar at the bottom with buttons for 'Aceptar', 'Cancelar y editar origen', and 'Cancelar'.

El usuario puede agregar una encuesta sobre algún tema específico y será respondida de acuerdo al rol asignado como se muestra en la figura 47

Figura 47

Pantalla de añadir encuesta

Añadir encuesta: Concejo Municipal

General Preguntas

Nombre: Remodelación Plaza Principal

Título: Remodelar Plaza

Etiquetas: Concejo Municipal

Descripción: Breve encuesta sobre remodelar Plaza Principal

Período

Iniciar: 21 Noviembre 2022 17:55

o: desde ahora

Terminar: 30 Noviembre 2022 17:55

o: siempre

Acceso

Encuesta pública

El votante puede ver los resultados de la encuesta:

siempre

después de votar

después de que se acabe el periodo de votación

nunca

Presentación

Número de preguntas

Aceptar Cancelar

En la figura 48 se puede ver las respuestas de un usuario sobre la encuesta realizada.

Figura 48

Pantalla de respuestas a la encuesta realizada

BSCW

Mostrar respuestas: Remodelación Plaza Prind...

Remodelar Plaza

¡Gracias por participar!

1. Usted esta de acuerdo para la remodelacion de la Plaza Principal?

si	1	100.0%
no	0	
Total: 1		

2. Si es que esta de acuerdo, esta usted comprometido en colaborar?

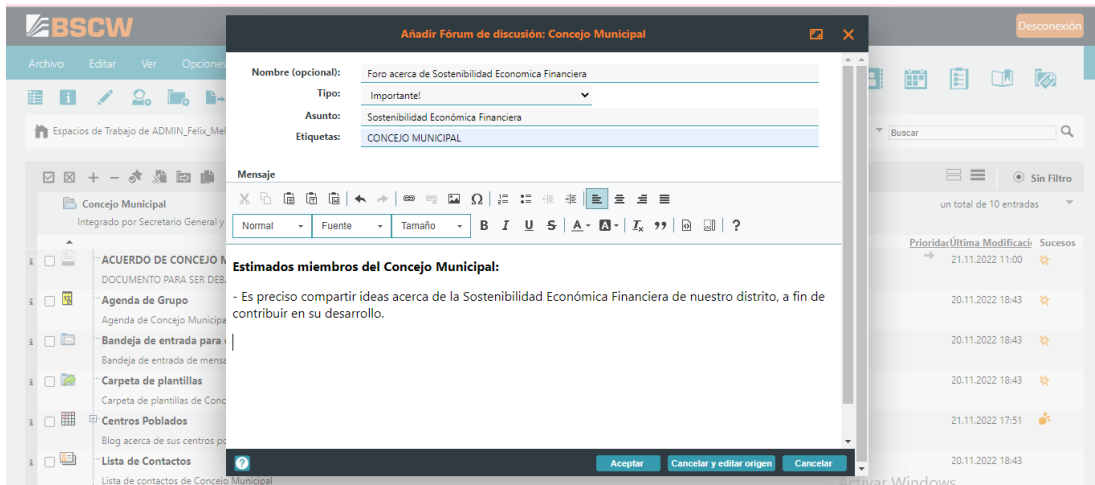
si	1	100.0%
no	0	
Total: 1		

Volver atrás

En la figura 49 se visualiza añadir Fórum de discusión registrada en el espacio de trabajo, los foros son respondidos por los usuarios según rol asignado.

Figura 49

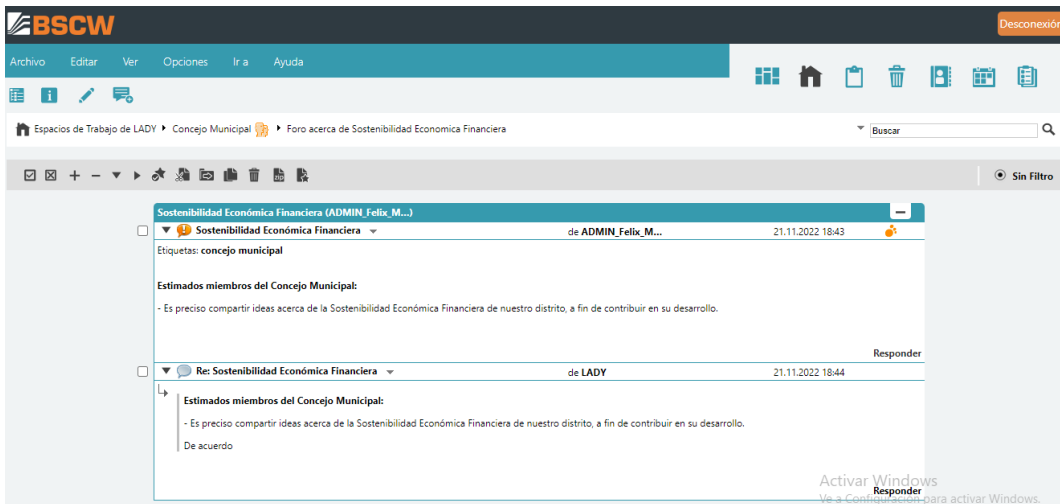
Pantalla de añadir fórum de discusión



En la siguiente figura 50 se puede ver las respuestas registradas acerca del foro de discusión.

Figura 50

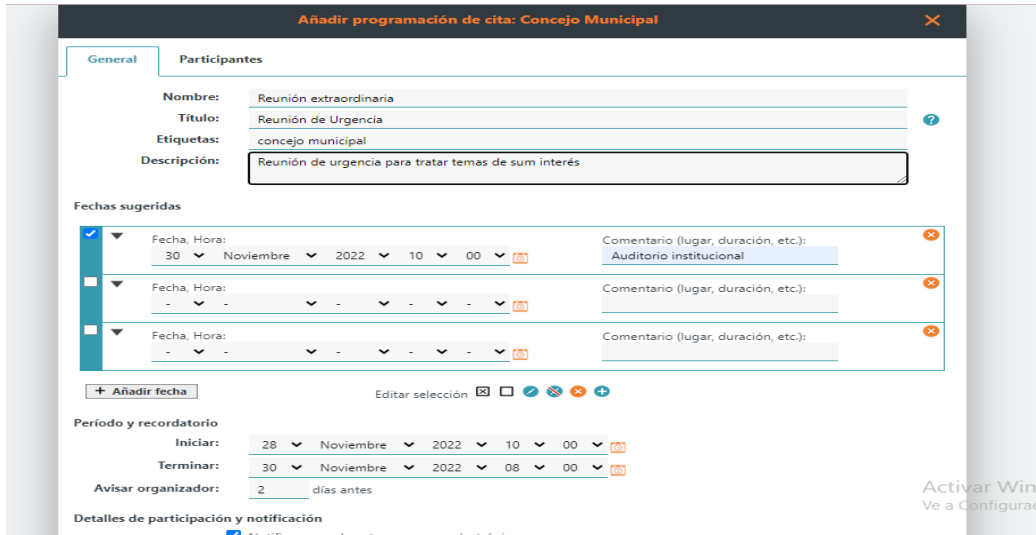
Pantalla de respuesta al foro



En la figura 51 se puede visualizar la programación de citas a los participantes registrando nombre de la cita, la fecha sugerida, asimismo el lugar de la cita.

Figura 51

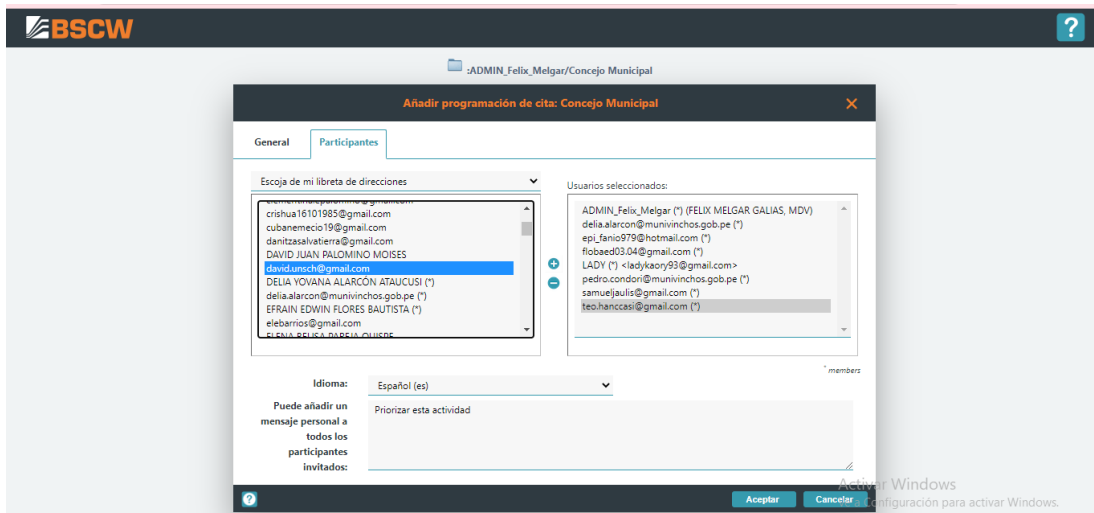
Pantalla de añadir programación de cita



En la siguiente figura 52 se puede ver la asignación de participantes desde la lista de contactos que serán parte de la cita programada.

Figura 52

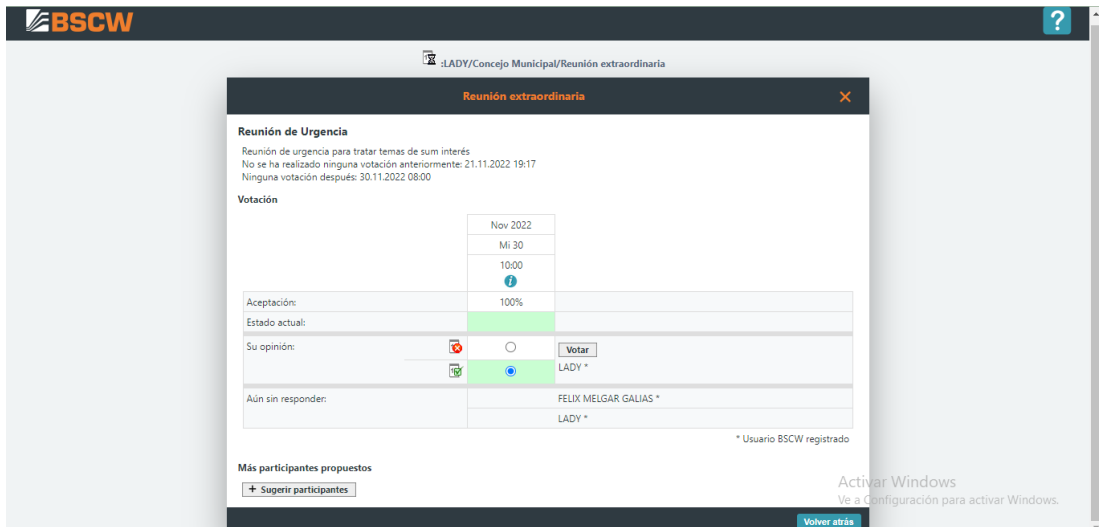
Pantalla de añadir participantes en la cita programada



En la figura 53 se puede visualizar la confirmación de participación en la cita programada.

Figura 53

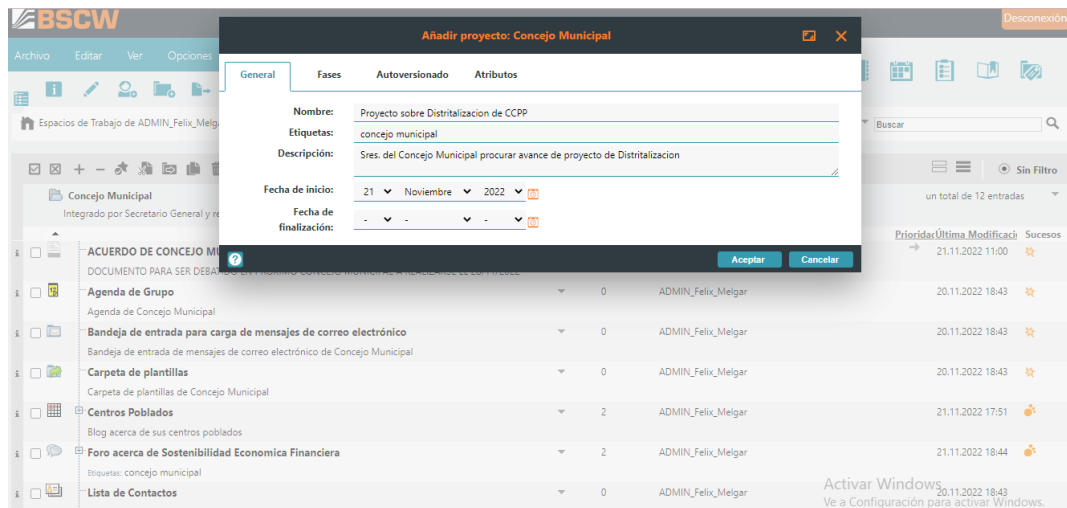
Pantalla de confirmación en cita programada



El administrador del sitio puede añadir proyectos a realizarse en sus diferentes fases indicando fecha de inicio y fecha de finalización como se puede apreciar en la figura 54.

Figura 54

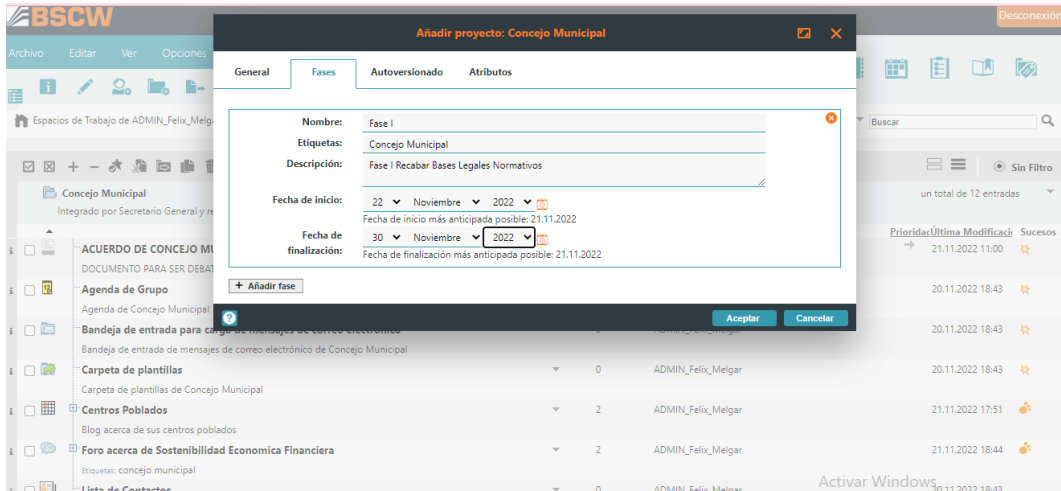
Pantalla de añadir proyecto



En la figura 55 se puede apreciar las fases de inicio y final del proyecto añadido por el administrador del sitio.

Figura 55

Pantalla de añadir proyecto en su fase de inicio y fin



El administrador del espacio de trabajo puede añadir tareas asignando responsables, asimismo se puede visualizar la categoría, prioridad, duración y plazo. Para las tareas se asigna los responsables a cargo como se puede apreciar en las figuras 56 y 57

Figura 56

Pantalla de añadir tarea

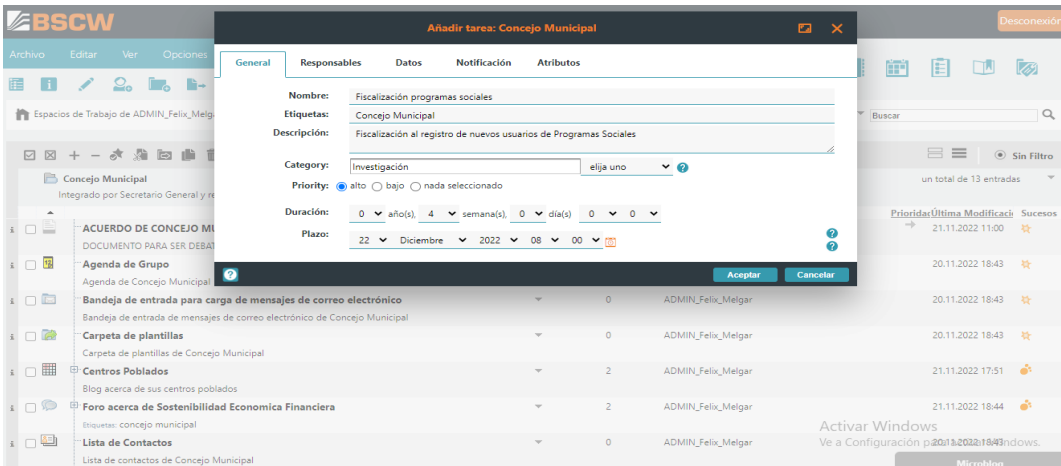
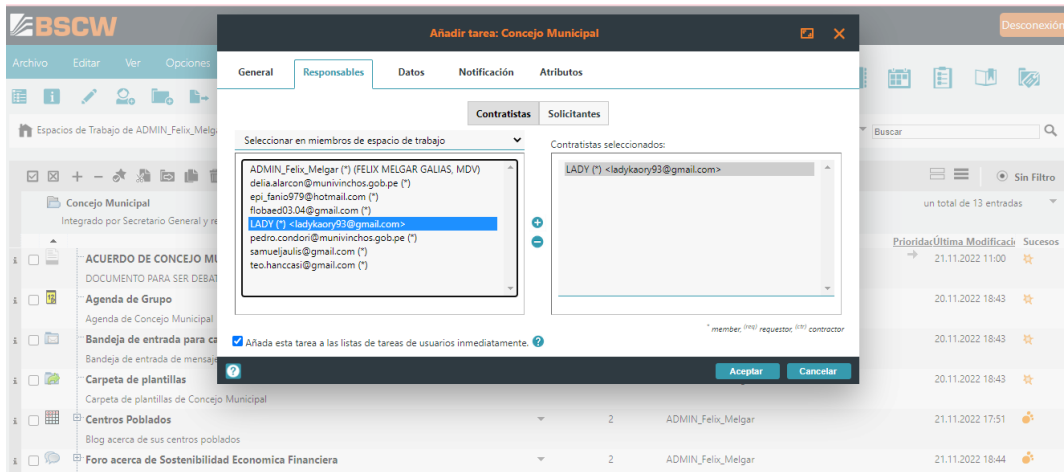


Figura 57

Pantalla de asignación de responsables de la tarea



CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

De los resultados de este estudio, podemos concluir que:

- Se diseñó un sistema de Gestión del Conocimiento para la Municipalidad Distrital de Vinchos, basados en un inventario de conocimientos inicial, una plataforma tecnológica y un modelo de gestión del conocimiento pertinente, con el propósito de generar un marco inicial para la gestión del conocimiento dentro de la municipalidad. Lo más importante del diseño de un sistema de gestión de conocimiento fue utilizar la plataforma tecnológica BSCW porque permite la creación de espacios de trabajo colaborativo para compartir conocimiento a través de tareas, flujos de trabajo, foros, correos, publicación de blogs, documentos, etc., cumpliendo los requisitos del Sistema de Gestión de Conocimiento de la Municipalidad Distrital de Vinchos. BSCW está basado en Windows en la que puedan interactuar los usuarios permitidos según restricciones del sitio web a la que pertenecen.

- Se desarrolló un inventario de conocimientos para el Sistema de Gestión del Conocimiento para la Municipalidad Distrital de Vinchos. Lo más importante en el inventario de conocimientos realizado se consideró apropiado compilar documentos de gestión utilizado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Vinchos (tabla 6. Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 y Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado N° 27658, tabla 7 Reglamento de Organización y Funciones y Manual de Organización y Funciones. , tabla 8. Cuadro de Asignación de Personal y Plan Operativo Institucional, tabla 9. Ordenanza Municipal y Plan Operativo Anual, tabla 10. Plan Estratégico Institucional y Resolución de Alcaldía, tabla 11. TUPA de la Municipalidad Distrital de Vinchos y Reglamento Interno de Consejo, tabla 12. Reglamento Interno de Servidores Civiles y Presupuesto Analítico del Personal, tabla 13. Plan de Desarrollo Institucional y Plan de Desarrollo Concertado, tabla 14. Oficio y Plan Distrital de Defensa Civil, tabla 15. Plan Anual de Contrataciones y Adquisiciones y Plan de Gestión Ambiental Distrital, tabla 16. Plan Estratégico de Desarrollo Económico Local y Memorando, tabla 17 Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana); por otro lado, se pudo identificar los requerimientos de conocimiento colaborativo del personal de la municipalidad para llevar a cabo

sus funciones (ver anexo C. Cuestionario de encuesta N° 01 a trabajadores de la MDV).

- Se determinó la plataforma tecnológica que dé soporte al Sistema de Gestión del Conocimiento y desplegar en ella el inventario de conocimientos de la Municipalidad Distrital de Vinchos. Lo más importante fue determinar la plataforma tecnológica denominada BSCW (Basic Support for Cooperative Work) que opera en su versión Windows y con soporte para dispositivos móviles, cumplió con los requisitos del sistema y contribuyó al desarrollo de esta tesis ya que es una plataforma intuitiva y fácil de usar que permite la comunicación entre funcionarios de la municipalidad (ver tabla 18. Análisis de las funcionalidades de las tecnologías de gestión del conocimiento).
- Se seleccionó un modelo de gestión adecuado para el Sistema de Gestión del Conocimiento para la Municipalidad Distrital de Vinchos. Lo más importante fue seleccionar que el modelo de gestión de conocimiento de Nonaka y Takeuchi como un modelo apropiado (ver tabla 4. Cuadro de análisis de contenido para modelos de gestión de conocimiento) para diseñar un sistema de gestión de conocimiento para la Municipalidad Distrital de Vinchos, porque permite dotar a la municipalidad de herramientas eficientes de comunicación, colaboración, coordinación del conocimiento y habilidades de transferencia para permitir la creación de conocimiento utilizando la plataforma elegida.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda contratar el plan integral de la plataforma BSCW para el acceso a toda la funcionalidad de esta herramienta colaborativa.
- Se recomienda impulsar el funcionamiento de la plataforma de Gestión del Conocimiento dentro del portal de la Municipalidad Distrital de Vinchos.
- Se recomienda el uso continuo del sistema para salvaguardar el conocimiento generado recientemente por los trabajadores.
- Se recomienda promover el trabajo colaborativo entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Vinchos.

- Se recomienda crear espacios para que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Vinchos se comuniquen de manera presencial, promover el uso de medios no informáticos para compartir conocimientos entre trabajadores según el modelo de Nonaka y Takeuchi.
- Se recomienda usar la gestión del conocimiento en todas las áreas funcionales de la municipalidad.
- Se recomienda fomentar el uso del modelo de gestión del conocimiento en otras investigaciones en diversos campos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, J. (2011). *Implementación de un modelo de gestión del conocimiento en los procesos organizacionales: caso Disan s.a.* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.
- Alfresco (2022, 03 de diciembre). *Alfresco content services*. Alfresco. Recuperado de <https://www.alfresco.com/es/plataforma/servicios-de-contenido-ecm>.
- Angulo, E. y Negrón, M. (2008). *Modelo holístico para la gestión del conocimiento*. *Negotium*, núm. 4, pp. 38-51. Recuperado de <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/11/Art2.pdf>
- Arellano, J. (2011). *Sistema de gestión de conocimiento para el soporte del proceso de enseñanza de las materias de la Escuela Básica de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Los Andes* (tesis de grado). Universidad de Los Andes Mérida, Venezuela.
- Arambarri, J. (2012). *Metodología de Evaluación y Gestión del Conocimiento dinámico por procesos utilizando como soporte TIC el Entorno Colaborativo de Trabajo basado en el modelo de creación de Conocimiento de Nonaka-Takeuchi. Caso de estudio en el área de Gestión de proyectos de I+D+i en institución avanzada en Conocimiento*. (Tesis de doctorado). Universidad de Córdoba, España.
- BSCW (2022, 03 de diciembre). *bscw.de*. BSCW. Recuperado de <https://www.bscw.de/es/classic/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3° Ed.), Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Borja, M. (2012). *Metodología de la investigación científica para ingenieros*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/manborja/metodologia-de-inv-cientifica-para-ing-civil>.
- Castañeda, L. (2007). *BSCW: Una herramienta para colaborar en red*. Grupo de Investigación de Tecnología Educativa. Universidad de Murcia.
- Castro, M. (2014). *Diseño de un sistema de gestión del conocimiento en la gerencia de control de calidad de Hidrobolivar, c.a.* (tesis de maestría). Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José de Sucre", Puerto Ordaz.

- Cuba, A. (2017). *Sistema de Gestión del Conocimiento para dar soporte a la gestión de los establecimientos de salud de la Micro Red Muyurina*. (tesis de grado). Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
- Cynapse (2017). *Cyn.in. Cynapse*. Recuperado de <http://cyn.in/>.
- Duffy, T. (1993). *Introducción a la Informática*. México D.F., México: Grupo Editorial Iberoamericana, S.A.
- García, J. (2019). *Gestión del conocimiento y eficiencia en proyectos. Caso empresa Robuspack (tesis de posgrado)*. CIATEQ, Querétaro, México.
- Hernández, A. (2003). *Los sistemas de información evolución y desarrollo*. Revista de relaciones laborales, 10-11, 149-165. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=793097>
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F., México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Jiménez, R. (1998) *Metodología de la Investigación. Elementos básicos para la investigación clínica*. La Habana, Cuba: Editorial Ciencias Médicas.
- Mancomun (2016). *Alfresco para la gestión documental empresarial con software libre*. Recuperado de <https://www.mancomun.gal/es/artigo-tic/alfresco-solucion-para-axestion-documental-empresarial-con-software-libre/>.
- Márquez, C., Ramírez M. y Lozada M. (2007). *La gestión del conocimiento, una herramienta imprescindible en la investigación*. Ciencia en su PC, núm. 5, pp. 3-15. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181315033002>.
- Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. New York, Massachusetts, USA: Oxford University Press, Inc.
- Paniagua, A., López B., Martín F., Campos M., Cárceles A., Rodríguez A., y otros. (2007). *La gestión tecnológica del conocimiento*. Murcia, España: Ediciones de la universidad de Murcia. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=yZCS209p1TIC&printsec=frontcover&dq=sistema+de+gestión+de+conocimiento&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj5qdX9yPPfAhWxxVkk>.
- Peluffo, M. y Catalán E. (2002). *Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al sector público*. Santiago, Chile. ILPES.

- Perrone, G. y Propper F. (2007). *Diccionario de Educación*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama Ediciones S.R.L.
- Ramírez, F.J (2009). *Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para una organización sin fines de lucro (tesis de grado)* Universidad de Chile.
- Rodríguez, D. (2009). *La creación y gestión del conocimiento en las organizaciones educativas: barreras y facilitadores – un estudio multicaso (tesis doctoral)*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Tello, F. (2019) *Sistema de Gestión del Conocimiento para el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público San Miguel (tesis de grado)*.Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
- Uceda, P. (2015). *Metodología de implantación del modelo nonaka y takeuchi. caso: proceso de prácticas pre profesionales para una universidad de la región Cajamarca, Perú.*(tesis de maestría). Universidad de Piura, Perú.
- Veiga, J., Fuente, E. y Zimmermann, M. (2008). *Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño. Medicina y Seguridad en el Trabajo, vol.54 (N° 210)*. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2008000100011

LISTA DE ABREVIATURAS

SGC	: Sistema de Gestión del Conocimiento
BSCW	: Basic Support for Cooperative Work
SECI	: Socialización, Exteriorización, Combinación, Interiorización
BA	: Lugar o espacio
MDV	: Municipalidad Distrital de Vinchos

ANEXOS

Anexo A: Matriz de Consistencia

Título: Diseño de un Sistema de Gestión de Conocimiento para la Municipalidad Distrital de Vinchos, 2022

Problema	Objetivos	Variables	Metodología	Población y muestra	instrumento
<p>Problema principal</p> <p>¿Cuál es el diseño apropiado de un sistema de gestión del conocimiento para la municipalidad distrital de Vinchos, 2022?</p> <p>Problemas secundarios</p> <p>a) ¿Cuál es el inventario de conocimiento para el Sistema de Gestión del Conocimiento para la municipalidad distrital de Vinchos?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Diseñar un Sistema de Gestión del Conocimiento para la municipalidad distrital de Vinchos, basados en un inventario de conocimiento inicial, una plataforma tecnológica y un modelo de gestión del conocimiento pertinente, con el propósito de generar un marco inicial para la gestión del conocimiento dentro de la municipalidad.</p>	<p>Variable de estudio</p> <p>Sistema de Gestión de Conocimiento</p> <p>Variables descriptivas</p> <p>a) Modelo de gestión</p> <p>b) Inventario de conocimiento</p> <p>c) Plataforma tecnológica</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>✓ Observacional</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>✓ Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>✓ No experimental</p>	<p>Población</p> <p>✓ Todo el personal que labora en las áreas administrativas de la municipalidad distrital de Vinchos.</p> <p>✓ Documentos de gestión municipal de la municipalidad distrital de Vinchos.</p>	<p>Técnicas</p> <p>✓ Entrevista</p> <p>✓ Análisis documental</p> <p>Instrumentos</p> <p>✓ Cuestionario de encuestas</p> <p>✓ Análisis de contenido</p>

b) ¿Cuál es la plataforma	Objetivos específicos	Muestra
tecnológica para el Sistema de Gestión del Conocimiento para la municipalidad distrital de Vinchos?	a) Desarrollar un inventario de conocimientos para el Sistema de Gestión del Conocimiento para la municipalidad distrital de Vinchos.	Se tomara una muestra por conveniencia al personal de la Municipalidad Distrital de Vinchos, seleccionados por juicio de experto.
c) ¿Qué modelo de gestión será adecuado para el Sistema de Gestión del Conocimiento para la municipalidad distrital de Vinchos?	b) Determinar la plataforma tecnológica que dé soporte al Sistema de Gestión del Conocimiento y desplegar en ella el inventario de conocimientos de la municipalidad distrital de Vinchos.	
	c) Seleccionar un modelo de gestión adecuado para el Sistema de Gestión del Conocimiento para la municipalidad distrital de Vinchos.	

Anexo B: Matriz de Operacionalización

Variable	Variables descriptivas	Preguntas	Instrumento
Sistema de Gestión de Conocimiento	Modelo de gestión	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué modelos de gestión del conocimiento existen? - ¿Cuáles son los modelos de gestión de conocimiento más utilizados? - ¿Cuáles son las características de los principales modelos de gestión de conocimiento? 	Análisis documental
	Inventario de conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Usted tiene acceso a los archivos documentales generados por el personal que laboró anteriormente en su puesto laboral? - ¿Le gustaría a usted saber qué dificultades tienen sus colegas en su área? - Cuando usted comenzó a trabajar en ésta municipalidad ¿Le informaron sobre sus principales funciones? - ¿Le gustaría a usted aprender más sobre las mejores estrategias de gestión utilizadas por sus colegas del área? - ¿Usted conoce las problemáticas más comunes dentro de su área y cómo se solucionan? - Usted conoce, cómo el personal que laboró anteriormente en su puesto solucionaba las problemáticas más comunes? - ¿Qué información le gustaría que sus colegas compartan con usted? 	Cuestionario de encuesta

	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Usted desearía compartir información con sus colegas de la municipalidad sobre una variedad de temas que le interesen? - ¿Le gustaría a usted que sus colegas del área compartan información y materiales sobre las capacitaciones a las que asistieron - ¿Le gustaría recibir información de sus colegas sobre sus intereses específicos? - ¿Cuáles son las normas que se manejan dentro de la Municipalidad? - ¿Cuáles son las ordenanzas que se manejan dentro de la Municipalidad? - ¿Cuáles son las resoluciones que se manejan dentro de la Municipalidad? - ¿Cuáles son los manuales y procedimientos que se manejan dentro de la Municipalidad? - ¿Existen plataformas tecnológicas libres y de paga para gestionar el conocimiento? 	<p>Análisis documental</p>
<p>Plataforma tecnológica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuáles son las características principales de las plataformas tecnológicas para gestionar el conocimiento? - ¿Cuál es la plataforma tecnológica más conveniente para la gestión del conocimiento? 	<p>Análisis documental</p>

Anexo C: Cuestionario de encuesta N° 01 a trabajadores de la MDV

Estimados trabajadores de MDV, mediante esta encuesta se busca determinar cuál es el conocimiento de su interés, le agradeceré responder las preguntas con la mayor sinceridad posible.

- *¿Qué información le gustaría que sus colegas compartan con usted?*
 - a) **Experiencia profesional**
 - b) **Conocimientos de su especialidad**
 - c) **Capacitaciones recibidas**
 - d) **Documentos administrativos y de gestión**
 - e) **Participación en actividades institucionales**
- *¿Usted tiene fácil acceso a los documentos administrativos y de gestión de la municipalidad de Vinchos?*
Si () No ()
- *¿Usted tiene acceso a los archivos documentales generados por el personal que laboró anteriormente en su puesto laboral?*
Si () No ()
- *¿Le gustaría recibir información de sus colegas sobre sus intereses específicos?*
Si () No ()
- *¿Usted desearía compartir información con sus colegas de la municipalidad sobre una variedad de temas que le interesen? **Describa brevemente sobre la información que desearía compartir***
.....
.....
- *¿Le gustaría a usted saber qué dificultades tienen sus colegas en su área?*
Si () No ()
- *Cuando usted comenzó a trabajar en ésta municipalidad ¿Le informaron sobre sus principales funciones?*
Si () No ()
- *¿Le gustaría a usted que sus colegas del área compartan información y materiales sobre las capacitaciones a las que asistieron?*
Si () No ()
- *¿Le gustaría a usted aprender más sobre las mejores estrategias de gestión utilizadas por sus colegas del área?*
Si () No ()

- *¿Usted conoce las problemáticas más comunes dentro de su área y cómo se solucionan?*

Si () No ()

- *¿Usted conoce cómo el personal que laboró anteriormente en su puesto solucionaba las problemáticas más comunes?*

Si () No ()

Anexo D: Análisis de contenido

N°	Documento de gestión	Información	Conocimiento



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

ACTA N° 042-2023-FIMGC

En la ciudad de Ayacucho, en cumplimiento a la **RESOLUCIÓN DECANAL N° 229-2023-FIMGC-D**, siendo los trece días del mes de junio del 2023, a horas 11:30 am.; se reunieron los jurados del acto de sustentación, en el Auditorium virtual google meet del Campus Universitario de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

Siendo el Jurado de la sustentación de tesis compuesto por el presidente el **Dr. Ing. Efraín Elías PORRAS FLORES**, Jurado el **Mg. Ing. Javier PORTILLO QUISPE**, Jurado - Asesor el **Dr. Ing. Manuel Avelino LAGOS BARZOLA** y secretario del proceso el **Mg. Ing. Christian LEZAMA CUELLAR**, con el objetivo de recepcionar la sustentación de la tesis denominada titulado: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VINCHOS, 2022”**, presentado por el/la Sr./Srta., **Félix MELGAR GALIAS**, Bachiller en Ingeniería informática.

El Jurado luego de haber recepcionado la sustentación de la tesis y realizado las preguntas, el sustentante al haber dado respuesta a las preguntas, y el Jurado haber deliberado; califica con la nota aprobatoria de **13 (trece)**.

En fe de lo cual, se firma la presente acta, por los miembros integrantes del proceso de sustentación.



Firmado digitalmente por
Efraín Elías Porras Flores
Fecha: 2023.06.17
13:00:40 -05'00'

Dr. Ing. Efraín Elías PORRAS FLORES
Presidente

Mg. Ing. Javier PORTILLO QUISPE
Jurado

Dr. Ing. Manuel Avelino LAGOS BARZOLA
Jurado Asesor

Mg. Ing. Christian LEZAMA CUELLAR
Secretario del Proceso

C.c.:
Bach. Félix MELGAR GALIAS
Jurados (3)
Archivo



UNSCH

FACULTAD DE
INGENIERÍA
DE MINAS, GEOLOGÍA Y CIVIL



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA N° 033-2023-FIMGC

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajos de tesis de pregrado con el software Turnitin, en segunda instancia para las **Escuelas Profesionales** de la **Facultad de Ingeniería de Minas, Geología y Civil**; en cumplimiento a la **Resolución de Consejo Universitario N° 039-2021-UNSCH-CU**, Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga y **Resolución Decanal N° 281-2022-FIMGC- UNSCH-D**, deja constancia de originalidad de trabajo de investigación, que el/la Sr./Srta.

Apellidos y Nombres : MELGAR GALIAS, Félix
Escuela Profesional : INGENIERÍA DE SISTEMAS
Título de la Tesis : Diseño de un sistema de gestión del conocimiento para la
Municipalidad Distrital de Vinchos, 2022
Evaluación de la Originalidad : 27 % Índice de Similitud
Identificador de la entrega : 2101382063

Por tanto, según los Artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es **PROCEDENTE** otorgar la **Constancia de Originalidad** para los fines que crea conveniente.

En señal de conformidad y verificación se firma la presente constancia

Ayacucho, 25 de mayo del 2023



UNIVERSIDAD NACIONAL DE
SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
Facultad de Ingeniería de Minas, Geología y Civil

Mg. Ing. Christian LEZAMA CUELLAR
Verificador de Originalidad de Trabajos de Tesis de Pregrado

Con depósito para Sustentación y Trámites
Cc. Archivo

Diseño de un Sistema de Gestión del Conocimiento para la Municipalidad Distrital de Vinchos, 2022

por Félix Melgar Galias

Fecha de entrega: 02-ene-2023 01:10p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1988008556

Nombre del archivo: BORRADORA_TESIS_Final-FELIX_MELGAR.pdf (2.98M)

Total de palabras: 19374

Total de caracteres: 121407

Felix

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Nacional de San
Cristóbal de Huamanga

Trabajo del estudiante

11%

2

repositorio.unsch.edu.pe

Fuente de Internet

4%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

4

pirhua.udep.edu.pe

Fuente de Internet

2%

5

www.monografias.com

Fuente de Internet

1%

6

livrosdeamor.com.br

Fuente de Internet

1%

7

Rodríguez Gómez, David, Universitat
Autònoma de Barcelona. Departament de
Pedagogia Aplicada. "La Creación y gestión
del conocimiento en las organizaciones
educativas : barreras y facilitadores un

1%