



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE
SISTEMAS**

**Modelo de gestión del conocimiento explícito aplicando ITIL en
proyectos outsourcing para empresas de seguros – 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero de Sistemas

AUTOR:

Vicuña Paucarpura, José Walter Javier (ORCID: 0000-0002-1714-9886)

ASESOR:

Mgtr. More Valencia, Rubén Alexander (ORCID: 0000-0002-7496-3702)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría y Seguridad de la información

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Este proyecto está dedicado a mis padres, mis hermanos y mis padrinos, quienes siempre confiaron en mí, expresándome su apoyo y su cariño en todo momento pese a las dificultades atravesadas.

Agradecimiento

Agradecer a Dios quien me permite estar con buena salud y en todas mis capacidades para elaborar el proyecto presentado.

A mis familiares y amigos, puesto que su apoyo constante permitió sobrellevar de la mejor manera el desarrollo del proyecto y desarrollarme cada vez más como persona.

A mi asesor, el ing. Rubén More, quien en todo momento puso a disposición sus conocimientos y experiencias para sacar lo mejor del trabajo y poder desarrollarme cada vez más como profesional.

Y a mi casa de estudios, por apoyar el aspecto educativo, fortaleciendo y formando profesionales emprendedores con responsabilidad social.

Índice de contenidos

I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	MARCO TEÓRICO	5
III.	METODOLOGÍA.....	15
3.1.	Tipo y diseño de investigación	15
3.2.	Variables y operacionalización	15
3.3.	Población, muestra y muestreo	15
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5.	Procedimientos	17
3.6.	Métodos de análisis de datos	18
3.7.	Aspectos éticos	19
IV.	RESULTADOS	20
V.	DISCUSIÓN.....	25
VI.	CONCLUSIONES.....	30
VII.	RECOMENDACIONES	31
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
	ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Criterios de inclusión y exclusión</i>	16
Tabla 2. <i>Muestreo del caso de estudio</i>	16
Tabla 3. <i>Fiabilidad del ratio de errores</i>	18
Tabla 4. <i>Valores referenciados del pretest y postest</i>	21
Tabla 5. <i>Prueba de normalidad. Shapiro-Wilk</i>	21
Tabla 6. <i>Análisis T-student. Ratio de errores – pre y postest</i>	23
Tabla 7. <i>Análisis T-student. Ratio de errores</i>	24

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Modelo de gestión del conocimiento	12
<i>Figura 2.</i> Proceso de la gestión del conocimiento	13
<i>Figura 3.</i> Ratio de errores – Octubre.....	20
<i>Figura 4.</i> Ratio de errores – Setiembre	20
<i>Figura 5.</i> T-student. Octubre.	22
<i>Figura 6.</i> T-student. Noviembre.....	23
<i>Figura 7.</i> Modelo de gestión del conocimiento explícito	38
<i>Figura 8.</i> Modelo de gestión del conocimiento explícito ordenado.....	39
<i>Figura 9.</i> Reuniones en Microsoft Teams.....	40
<i>Figura 10.</i> Grupos en Microsoft Teams	41
<i>Figura 11.</i> Creación de cuenta.	42
<i>Figura 12.</i> Selección de plan.....	42
<i>Figura 13.</i> Información requerida para verificación	43
<i>Figura 14.</i> Interfaz principal – Vista de administrador.	43
<i>Figura 15.</i> Base de conocimientos referencial.....	44
<i>Figura 16.</i> Creación de carpetas.	44
<i>Figura 17.</i> Vistas generales de carpetas creadas	45
<i>Figura 18.</i> Creación, actualización de información codificada.....	45
<i>Figura 19.</i> Creación e integración de información de los procesos del proyecto..	46
<i>Figura 20.</i> Estrategia tecnológica. Lecciones aprendidas.	46
<i>Figura 21.</i> Estrategia tecnológica. Páginas amarillas.....	46
<i>Figura 22.</i> Vista general del usuario a la base de conocimiento.	47
<i>Figura 23.</i> Vista específica al proceso requerido.....	47
<i>Figura 24.</i> Vista general de los procesos.	48
<i>Figura 25.</i> Vista general de lecciones aprendidas.....	48
<i>Figura 26.</i> Vista general de páginas amarillas.....	48
<i>Figura 27.</i> Lecciones aprendidas.	49
<i>Figura 28.</i> Páginas amarillas.....	49

RESUMEN

La presente investigación comprende el desarrollo e implementación de un modelo de gestión del conocimiento explícito el cual tuvo como objetivo determinar soluciones de un modelo de gestión del conocimiento explícito aplicando ITIL en proyectos outsourcing para empresas de seguros – 2020, la cual se vio apoyado de estrategias tecnológicas.

Siendo esta de tipo aplicada, diseño no experimental, nivel descriptivo y transversal. Las técnicas utilizadas para recolectar los datos fueron la encuesta y el análisis documental, por consiguiente, los instrumentos fueron el checklist y la ficha de registro de datos respectivamente, los cuales fueron aplicados a los colaboradores de un proyecto outsourcing, teniendo como muestra a 20 miembros.

Como resultados se pudo determinar el modelo propuesto apoyado de estrategias tecnológicas en pro de la gestión del conocimiento, aplicando el pre y postest para evaluar objetivos específicos, de lo cual se concluyó que el modelo propuesto brinda soluciones en proyectos outsourcing para empresas de seguros – 2020, recomendando gestionar el conocimiento tácito, como parte de un modelo más amplio y desarrollado, además de evaluar las muestras en un periodo de 2 meses a más para obtener mejores resultados.

Palabras clave: Modelo de gestión del conocimiento, conocimiento explícito, ITIL.

ABSTRACT

This research includes the development and implementation of an explicit knowledge management model which aimed to determine solutions of an explicit knowledge management model by applying ITIL in outsourcing projects for insurance companies – 2020, which was supported by technological strategies.

This is of applied type, non-experimental design, descriptive and transversal level. The techniques used to collect the data were the survey and the documentary analysis, therefore the instruments were the checklist and the data record sheet respectively, which were applied to the collaborators of an outsourcing project, with 20 members as sample.

As results, it was possible to determine the proposed model supported by technological strategies for knowledge management, applying pre and post to evaluate specific objectives, of which one concluded that the proposed model offers solutions in outsourcing projects for insurance companies – 2020, recommending to manage tacit knowledge, as part of a wider and developed model, in addition to evaluating samples in a period of 2 months to more to obtain better results.

Keywords: Knowledge management model, explicit knowledge, ITIL.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión del conocimiento nació por la despreocupación en las organizaciones de las prácticas para la gestión y administración correspondiente del conocimiento interiorizado o tácito y poder convertirlos en explícito (conocimiento codificable). Este debe ser gestionado, almacenado y transferido a todos los colaboradores que integran la organización y sea requerido, para poder así mantener la información crucial en constante transmisión que sea de utilidad para tomar decisiones y así garantizar un servicio de calidad.

En el ámbito internacional, Mvungi y Jay (2017), nos indicó que, en las organizaciones, el conocimiento está integrado en sus rutinas, procesos, prácticas y normas, y esto radica en un problema debido a la reducción de la productividad del usuario cuando las dificultades referentes al sistema informático impiden que se desarrolle completamente (Mvungi y Jay, 2017).

En el ámbito nacional, Cuba (2017), en su tesis planteada tiene como problemática que cada cierto tiempo que hay personal nuevo ingresante, este personal se tiene que adecuar a su centro laboral recopilando nuevamente el conocimiento que el personal anterior ya había adquirido, pero que no ha sido codificado (Cuba, 2017).

En el ámbito local, Sánchez (2019), planteó en su tesis que el problema se debió a la constante rotación del personal y el conocimiento significativo el cual sólo es usado por ellos, y no es codificado y/o documentado para el posterior uso del personal restante o ingresante, además de no haber tenido procedimientos estandarizados para la transferencia del conocimiento e información requerida. (Sánchez, 2019, p.3).

Actualmente son pocas las organizaciones que gestionan el conocimiento cómo herramienta para mejorar la calidad de sus servicios brindados, muchas empresas que ofrecen el servicio de outsourcing no toman mucho en cuenta en identificar el conocimiento explícito del personal, que puede tener un valor significativo para sus distintos proyectos que ofrece, específicamente a los que están relacionados al rubro de seguros.

Los proyectos outsourcing referentes al rubro de seguros, se dedican a la gestión de seguros en general, ya sea: médico, domiciliario, vehicular, entre otros, el problema se vio relacionado en que cada vez que se brinda información nueva con respecto a la gestión del proyecto (cómo se gestiona un reembolso), estas son a través de formaciones/charlas online, y no son digitalizadas (se tiene poca información digitalizada), gran cantidad de agentes trabajan usando el conocimiento tácito, a pesar que este puede ser explícito con sólo digitalizar la información que se tiene, debido a que la manera de gestionar los reembolsos ya están definidos concretamente, sólo que no están digitalizados. Este panorama se percibió más aún cuando llegó personal nuevo al proyecto, cabe decir que los proyectos cada vez están en constante cambio, por lo que regularmente se recibe nuevo personal, estos conocimientos ya conceptualizados, pero no codificados al 100% y actualizados no son asimilados totalmente, recayendo sobre la calidad del servicio brindado.

No se tiene el conocimiento explícito digitalizado y no está al alcance de todos los agentes pertenecientes al proyecto, por lo que el desarrollo del presente proyecto de investigación involucró el desarrollo de las competencias pertinentes, apoyándose de las TICs a través de un modelo de gestión del conocimiento explícito aplicando ITIL, en proyectos outsourcing para empresas de seguros, que permita compartir y utilizar el conocimiento entre sus colaboradores.

Cabe destacar que el alcance del proyecto es general, quiere decir que puede ser usado por cualquier empresa que se dedique el rubro de seguros, puesto que el uso de un modelo de gestión del conocimiento garantiza una ventaja competitiva sobre el mercado actual.

Producto de la definición de la problemática, los antecedentes y el desarrollo del marco teórico, se formuló el problema general: *¿Qué propuesta para un modelo de gestión del conocimiento explícito aplicando ITIL permitirá determinar soluciones en proyectos outsourcing para empresas de seguros – 2020?* Seguido de los problemas específicos: *¿Qué propuesta para un modelo*

de gestión del conocimiento explícito aplicando ITIL permitirá disminuir el ratio de errores en proyectos outsourcing para empresas de seguros – 2020?

El proyecto de investigación se realizó para extender *definiciones teóricas* respecto a la gestión del conocimiento y su relación con el marco de trabajo de ITIL, manifestado en un modelo de gestión del conocimiento enfocado en conocimiento explícito, debido a que es el conocimiento más fácilmente identificable que ayudan a las organizaciones desarrollar su potencial y a adaptarse a los constantes cambios del entorno (Ruiz J., Martínez y Ruiz C., 2001). Tuvo una justificación tecnológica puesto que el modelo propuesto se apoyó de soluciones tecnológicas orientadas a identificar los conocimientos explícitos, tales como: páginas amarillas, lecciones aprendidas (Arango y Henao, 2006). Las cuales se vieron desarrolladas en un sistema de gestión del conocimiento. Y por último tuvo una *justificación práctica* porque se tiene que difundir la gestión del conocimiento explícito en las organizaciones, debido a que es el conocimiento más fácil de codificar, y permitió tomar decisiones de manera rápida y eficiente. Como lo mencionaron Correa, Benjumea y Valencia (2019) “en la medida que el conocimiento se traduce en acciones y prácticas, se resuelven diversas dificultades presentes en el contexto organizacional”, como bien lo podría ser: disminuir la cantidad de incidencias e incrementar la cantidad de soluciones registradas.

Para lo cual se determina un objetivo general que pretendió: *Proponer un modelo de gestión del conocimiento explícito aplicando ITIL que permita determinar soluciones en proyectos outsourcing para empresas de seguros – 2020*. Seguido de los objetivos específicos: Proponer un modelo de gestión del conocimiento explícito aplicando ITIL que permita disminuir el ratio de errores en proyectos outsourcing para empresas de seguros – 2020.

Y por último se define la hipótesis general: El modelo de gestión del conocimiento explícito aplicando ITIL permitió determinar soluciones en proyectos outsourcing para empresas de seguros – 2020. Avendaño y Flores (2016) enfatizan que un modelo de gestión del conocimiento permite sistematizar y estructurar los procesos asociados con el flujo de conocimiento e información para el logro de los objetivos de la organización (p. 223).

Seguido de las hipótesis específicas: El modelo de gestión del conocimiento explícito aplicando ITIL permitió disminuir el ratio de errores en proyectos outsourcing para empresas de seguros – 2020. Arango y Henao (2016) como parte de algunos objetivos de la Gestión del conocimiento propone reducir los costos asociados a la repetición de errores (p. 75).

II. MARCO TEÓRICO

En la tesis de Rivero (2019), titulada *Modelo de gestión del conocimiento basado en el enfoque ágil para mejorar la producción en las empresas*, realizado en la Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, tuvo como objetivo determinar el grado de optimización de producción (eficiencia, calidad y productividad) de las empresas mediante un modelo de gestión del conocimiento basado en SCRUM, usando el tipo de investigación aplicada de nivel descriptiva, a través de un diseño no experimental, obtuvo que favorece a la eficiencia en la producción de los procesos y/o tareas a desarrollar representando un 63% de efectividad, y referente al producir un servicio de calidad para satisfacer a los clientes responde a un 59%, por lo cual concluye que con la formación de equipos de trabajo y un lenguaje de conocimiento estándar, se pueden solucionar la expresión de conocimiento tácito donde generan documentación explícita de procedimientos, buenas prácticas y lecciones aprendidas, las cuales mejoran la productividad en las empresas.

Para Sánchez (2019), en su tesis titulada *ITIL en la gestión del conocimiento en el área de soporte de aplicaciones en consultora de TI, 2018*, cuyo objetivo fue determinar de qué manera ITIL incide en la gestión del conocimiento en el área de soporte de aplicaciones en consultora de TI, usando el tipo de investigación aplicada de nivel descriptiva apoyándose del método hipotético inductivo, concluye que la aplicación de ITIL incide significativamente en la gestión del conocimiento, obteniendo resultados favorables en su aplicación de 25% sin ITIL, frente a un 66.7% con ITIL, generando así un mejor aprovechamientos del conocimiento y garantizando un mejor desempeño de los colaboradores de la empresa evaluada.

Para Cuba (2017), en su tesis titulada *Sistema de gestión del conocimiento para dar soporte a la gestión de establecimientos de salud de la micro red Muyurina, 2017*, el cual tuvo como objetivo diseñar un sistema de gestión del conocimiento mediante técnicas e instrumentos, con la finalidad de brindar soporte al conocimiento de los establecimientos de salud estudiada, usando el tipo de investigación observacional, retrospectiva, transversal, siendo esta descriptiva y de diseño no experimental, el cual a raíz de las encuestas

realizadas tiene como resultados las necesidades del personal de usar herramientas que permitan compartir documentos, experiencias entre colegas, recopilar información de interés personales, conocimientos e información sobre sus capacitaciones, mejores prácticas, errores frecuentes y soluciones, que serán resueltas en los diferentes módulos del sistema propuesto, el cual concluye que el inventario de conocimiento realizado tomó como referencia los servicios, funciones, responsabilidades, y actividades del personal de salud, permitiendo así conocer el conocimiento requerido para el cumplimiento de las labores asignadas, creando así un espacio propio de especialidad en el que pueden interactuar los empleados y compartir sus conocimientos.

Para Kumar (2017) en su artículo de investigación *The Impact of Knowledge Management Models for the Development of Organizations*, cuyo objetivo fue profundizar en la teoría y la práctica de los modelos de gestión del conocimiento (MGC) emergentes y existentes, y cuál es el impacto que estos tienen en las organizaciones, la cual fue desarrollada en base a información secundaria obtenida de varios recursos mediante la discusión de varios MGC, la mejora de la calidad de las organizaciones y el desarrollo de los MGC, el cual concluyó en que un MGC proporciona un nuevo impulso y la dirección del centro de difusión del conocimiento y las prácticas corporativas, ya que tiene un desarrollo sostenible y en la actualidad toda organización necesita política de gestión del conocimiento (GC) y de MGC las cuales ayudará a las organizaciones a desarrollarse y sobrevivir en el futuro.

Referente a Mvungi y Jay (2017) en su artículo de investigación *Knowledge Management Model for Information Technology Support Service*, tuvo como objetivo desarrollar un modelo de gestión del conocimiento para el servicio de soporte de TI destacando los factores impulsores, de naturaleza cualitativa, esta se centra en el grupo de soporte de TI del iThemba Laboratory for Accelerator Based Science (LABS), el cual aborda 2 temas principales que destaca en el modelo propuesto: la resolución más rápida de problemas mediante el aumento de la competencia (base de conocimiento, habilidades) del personal, la comunicación enfatiza la importancia de las conversaciones y la capacidad de los destinatarios para comprender, lo que a su vez ayuda en la negociación de

recursos (tiempos, fondos, infraestructura), a su vez concluyó que la estrategia de TI debe estar vinculada a las metas y objetivos generales de la organización (intención) para garantizar que los recursos (tangibles e intangibles) se dirijan hacia los proyectos y las personas correctos, proporcionando conocimiento cuando sea necesario en puntos de decisión específicos. Como lo señalan los hallazgos, el conocimiento se vuelve procesable a través de la experiencia laboral diaria, donde el principal obstáculo son los recursos, y recomienda que para futuras investigaciones se pueda examinar más de cerca la creación de valor y la gestión del conocimiento en el contexto del servicio de soporte de TI, debido a que esta se enmarca en la tercera generación.

Para Galvis y Sánchez (2015) en su artículo de investigación *Modelo de Referencia de Procesos de Gestión de Conocimiento para Organizaciones Desarrolladoras de Software de Colombia – MRPGC 1.0*, cuyo objetivo fue especificar en términos de sus propósitos y resultados, un conjunto de procesos de gestión del conocimiento (GC) aplicables en las organizaciones desarrolladoras de software (ODS), aplicando un enfoque investigativo de métodos mixtos con una combinación entre la estrategia secuencial exploratoria y la de triangulación concurrente, se tuvo como resultante, un marco general de procesos que cubre el dominio de la GC a través del modelo propuesto, identificando 8 procesos de GC las cuales se aplicaron al modelo para generar valor en las organizaciones a partir del aprovechamiento efectivo del conocimiento, entendidos desde una visión holística de la GC, además de utilizar el estándar ISO/IEC 15504.

Para Torres y Lamenta (2015) en su artículo de investigación *La gestión del conocimiento y los sistemas de información en las organizaciones*, tuvo como objetivo evidenciar la gestión del conocimiento (GC) como fuente transformadora para las organizaciones con el uso de sistemas de información, el cual abordó el estudio desde la perspectiva interpretativa con el uso del método hermenéutico en contexto teórico, documental, que permitió determinar la importancia del uso de sistemas de información como parte de la GC a través del análisis teórico de diversos autores, concluyendo que a raíz del entorno cambiante del mundo globalizado, ha acelerado en las organizaciones la

generación de nuevos conocimientos que les permita alcanzar posiciones competitivas, demandando como valor agregado que se desarrollen capacidades innovativas, como el uso de sistemas de información el cual pueda recopilar toda clase de datos y procesarlos de forma que pueda obtenerse la información requerida para tomar decisiones a todos los niveles.

Para Cobo y Duque (2012), en su proyecto de grado titulado *Implementación de un sistema de gestión del conocimiento para empresas del sector de prestación de servicios de TI a través de outsourcing*, realizado en la Universidad ICESI, Colombia, el cual tuvo como objetivo definir una metodología de implementación de un sistema de gestión del conocimiento, usando el tipo de investigación descriptiva aplicada, la metodología permite conocer los requerimientos necesarios para implementar un proceso de gestión del conocimiento, el cual se vio reflejado en la etapa "Validación de la propuesta", donde se describen los resultados descubiertos, el cual permite reconocer la importancia de gestionar el conocimiento, así como identificar las necesidades, las cuales se ajustan a las características y condiciones de las organizaciones evaluadas, con lo cual concluye que se logró crear un proceso que puede ser interpretado, ejecutado e implementado de forma sencilla, además de brindar resultados efectivos a través de encuestas con preguntas cerradas y abiertas a 10 colaboradores de la organización a evaluar, que de manera general es factible de poder aplicarla en las organizaciones, y más aún al foco objetivo del proyecto.

Referente a McCall, Arnold y Sutton (2008) en su artículo de investigación *Use of Knowledge Management Systems and the Impact on the Acquisition of Explicit Knowledge*, realizado en EE.UU., cuyo objetivo fue de investigar si el uso de un KMS integrado con conocimiento explícito, impacta en el desempeño del juicio de la toma de decisiones del personal evaluado y la adquisición de conocimiento propiamente de manera diferente al uso de materiales tradicionales para investigar y resolver un problema, aplicando un tipo de investigación exploratoria, usando la metodología experimental para estudiar el rendimiento relativo y la adquisición de conocimiento explícito de 188 participantes divididos en el uso de un KMS y otro usando materiales de

referencia tradicionales, en la resolución de problemas, dando como resultados vista desde el punto de vista de rendimiento, se descubrió que los usuarios de KMS se desempeñan mejor que los usuarios que hacen uso de materiales de referencia tradicionales para resolver problemas estructurados, aportando así un estudio que examina si el uso de un KMS impacta en la adquisición del conocimiento explícito, la cual debería hacerse una investigación futura y examinar por qué ocurre esa diferencia.

Para Arango y Henao (2006) en su artículo de investigación *Soluciones tecnológicas que apoyan la Gestión del Conocimiento*, buscó presentar la gestión del conocimiento desde la visión tecnológica, describiendo las tecnologías informáticas que la apoyan y están orientadas a cada tipo de conocimiento, el desarrolla de la misma forma parte de una investigación institucional anterior como parte del conjunto de resultados, el cual concluyó que a medida en que las estrategias tecnológicas son adoptados por los miembros de una organización, tendrán sentido como apoyo a un proceso de gestión del conocimiento que fomente la creación y mantenimiento de conocimiento útil para la ejecución de los negocios, y su aporte reside en la rapidez, la oportunidad y la cobertura que da para la transmisión de conocimiento a otros.

Para J. Ruiz, Martínez y C. Ruiz (2001), en su artículo de investigación *Conocimiento explícito en Pymes*, realizado en la Universidad Politécnica de Cartagena, el cual tuvo como objetivos de aportar un índice de conocimiento explícito para las organizaciones, a partir del análisis de la consolidación de ese conocimiento, y si hacen el uso de herramientas diversas para fomentar el desarrollo del mismo y partiendo de allí determinar la influencia contingente que tiene dicho índice sobre las Pymes, evaluando la cantidad de trabajadores, el tipo de Pyme, edades, entre otras características, tomando como referencia el modelo propuesto por Nonaka denominada la “espiral de conocimiento”, aplicando encuestas y entrevistas a una población de 404 empresas que forman parte del sector agrícola, teniendo como resultados que un 46.67% de empresas hacen uso de herramientas para desarrollar el conocimiento explícito, entre documentos, prácticas e instrumentos, el cual permite considerar como aceptable el nivel del conocimiento aplicado, aunque también nos refleja que

muchas de las herramientas no están siendo utilizados de manera óptima. Este trabajo denota una situación de preocupación por buscar una medida del conocimiento explícito en las organizaciones, y analizar los factores que se involucran de manera contingente sobre dicho conocimiento.

El conocimiento es la capacidad que tiene el ser humano para interactuar con su entorno y comprenderlo, por consiguiente, se ha logrado evolucionar con el pasar de los años, que a su vez ha ido transmitiéndose tras generación, documentado, desarrollado y aplicado, brindándonos grandes avances en todos los aspectos, que le han dado a la humanidad un gran desarrollo a través del tiempo, y que aún lo seguimos manteniendo (Rodríguez, 2019, p. 4).

Y a su vez Rodríguez (2019), indicó que el conocimiento puede ser dividido en dos tipos: Explícito y tácito.

Conocimiento explícito, hace referencia a todo aquel conocimiento que puede ser fácilmente transmitido de un individuo a otro, además de ser de fácil entendimiento a través de información documentada, ya que presenta informaciones directas y no deja paso a interpretaciones, pues su codificación es más sencilla (p.4).

Conocimiento tácito, hace referencia al conocimiento que el individuo ha ido adquiriendo en base a sus experiencias personales y su transmisión es un poco difícil, debido a que su perspectiva es diferente, sin embargo, la transferencia de estos conocimientos no es imposible, pero sí sería más trabajoso, ya que se encuentra interiorizado, pero también es posible de codificar (p.5).

Un *modelo* en el ámbito de la ciencia es un proceso que se elabora para explicar, entender, describir y/o analizar algún aspecto de la realidad a partir de teorías y leyes que sean actuales y tengan vigencia.

“La gestión del conocimiento es la disciplina encargada de diseñar e implementar sistemas respecto al conocimiento de una organización, de manera que pueda ser transformada en valor y cubrir sus necesidades” (Pérez, 2016, p.2).

“La *gestión del conocimiento* tiene como objetivo capturar, organizar, compartir, difundir y crear conocimiento, que permite la optimización de la productividad y así brindar bienes y servicios beneficiosos para una organización de la manera más eficiente” (Pabón, 2016, p.23).

Gestionar *conocimiento explícito* en las organizaciones es más fácil de identificar, puesto que es un tipo de conocimiento formal y sistemático que se puede codificar en información, y a su vez tiene la facilidad de ser comunicable y compartido ya que todos pueden tener alcance sobre ella (Ruiz J. et al., 2001, p. 4).

Arango y Henao (2006), sintetiza algunos de los objetivos de la gestión del conocimiento, de las cuales las más importantes fueron:

Promover la mejora continua de los procesos de negocio, enfatizando la generación y utilización del conocimiento. Monitorear y evaluar los logros obtenidos mediante la aplicación de conocimiento. Reducir los tiempos de ciclos en el desarrollo de nuevos productos, mejoras de los ya existentes y la reducción del desarrollo de soluciones a los problemas. Reducir los costos asociados a la repetición de errores (p. 75).

A su vez nos describe algunas estrategias tecnológicas que apoyan la gestión del conocimiento las cuales están orientadas a identificar los conocimientos explícitos que se tienen o se necesitan: Páginas amarillas, método que facilita la búsqueda de conocimiento que existe en las empresas, describen los datos de las personas que poseen ciertas habilidades, conocimientos en específico referente a algún proceso, especializaciones, medios de contacto, entre otros, que permita el apoyo a los demás colaboradores que necesiten de algún conocimiento. Lecciones aprendidas, es dejar de forma explícita mediante herramientas informáticas el resultado de un proceso de aprendizaje, basado en la experiencia (p. 79-81).

“ITIL es un marco de trabajo que explica un conjunto de buenas prácticas y recomendaciones para la provisión y administración de servicios de TI con calidad” (Bon, De Jong, Kolthof, Pieper, Tjassing, Veen y Verheijen, 2008, p.15).

Con referencia a la gestión del conocimiento que propone ITIL, Bon et al. (2008), indicaron que:

[...]La gestión del conocimiento se garantiza de información segura y fiable, de forma que permite mejorar la calidad de la toma de decisiones, respecto al ciclo de vida del servicio. Por lo que compartir conocimiento óptimamente se requiere desarrollar y mantener un *Sistema de Gestión del conocimiento del servicio (SKMS)*, el cual debería estar a disposición de todos los interesados y también responder a sus requerimientos (p. 130).

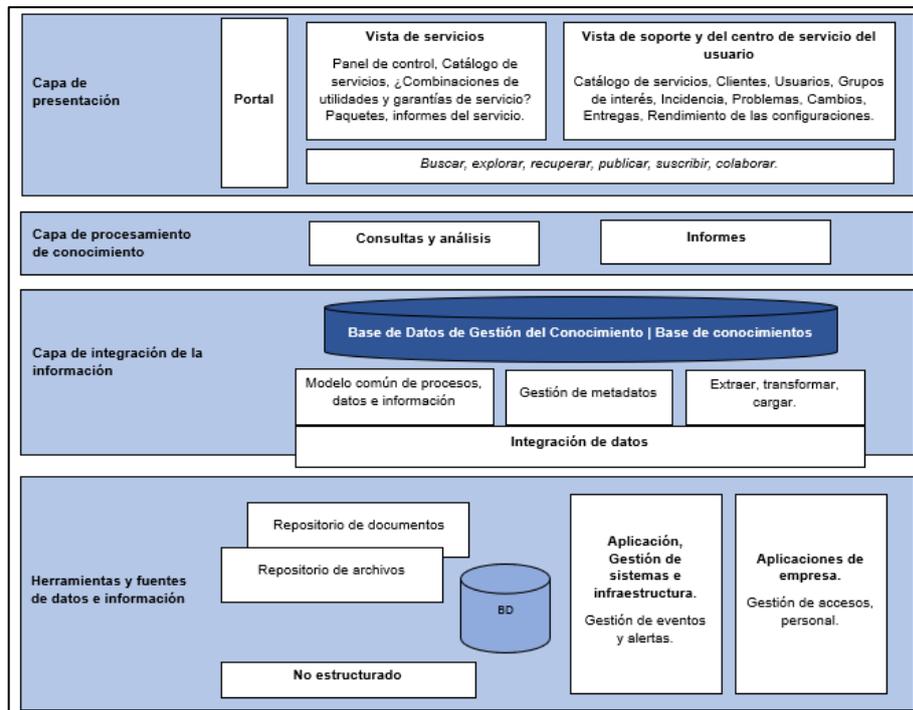


Figura 1. Modelo de gestión del conocimiento. Fuente: Van Bon et al., (2008). Ver anexo 7 para el modelo completo.

Capa de presentación, permite buscar, explorar, recuperar, actualizar, suscribirse y colaborar en la creación o transformación de conocimiento. *Capa de procesamiento de conocimiento*, es donde la información se convierte en conocimiento útil que permite la toma de decisiones. *Capa de integración de la información*, que proporciona información integrada que se puede recopilar a partir de datos en múltiples fuentes en la capa de datos. *Herramientas y fuentes de datos e información*, que incluye herramientas para el descubrimiento de datos y la recopilación de datos, y elementos de datos en formularios no

estructurados y estructurados. *Estrategia de gestión del conocimiento*, una organización necesita de una estrategia general, esta se dedica especialmente a documentar el conocimiento relevante y los datos e informaciones que facilitan dicho conocimiento. Y por último el *uso del SKMS* (Service Knowledge Management System), donde el proveedor de servicios debe desarrollarlo y mantenerlo para que esté a disposición de los grupos interesados y satisfaga los requerimientos de información necesarios (p. 131-132).

Para poder definir un modelo de gestión del conocimiento explícito, se deben seguir algunas actividades básicas las cuales tienen relación con distintos campos del saber. Diversos especialistas en la materia definen varias de estas actividades que forman parte del ciclo de vida del conocimiento, que de forma general son las destinadas a identificar, adquirir, desarrollar, compartir, utilizar y retener el conocimiento, las cuales se ven reflejadas en la figura siguiente (Pereira, 2011, p. 1).

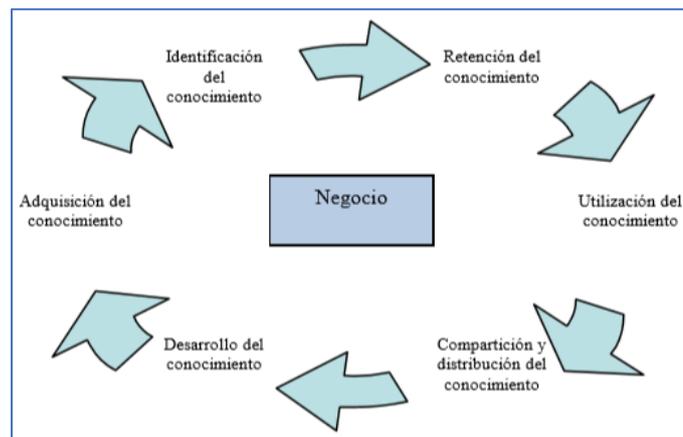


Figura 2. Proceso de la gestión del conocimiento. Fuente: Pereira (2011).

Identificar el conocimiento, aquí la empresa debe analizar qué es lo que quiere lograr y qué conocimiento necesita para lograrlo. *Retener el conocimiento*, la empresa debe tener la capacidad de almacenar el conocimiento y preservarlo para que sea de utilidad en la transferencia a otros. *Utilizar el conocimiento*, determina las necesidades de la empresa y del usuario para su consulta, actualización, creación, entre otros. *Compartir y distribuir el conocimiento*, se refiere que otras personas puedan encontrar el conocimiento requerido y los utilicen en los procesos necesarios que añadan valor. *Desarrollar conocimiento*, realizar programas de capacitación, procedimientos para la

integración del equipo, investigación, desarrollo de la creatividad. *Adquirir el conocimiento*, debe ser conocimiento que guarde compatibilidad con los procesos de la empresa y con el equipo de trabajo, se puede obtener del reclutamiento, conocimiento documentado, convenios de cooperación, entre otros.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: *Investigación aplicada*, según Lozada (2014), “es un proceso que permite convertir la información teórica proveniente de la investigación básica en conceptos, prototipos y productos, correspondientemente” (p. 38).

Diseño de investigación: *Diseño no experimental*, según Mousalli (2015), “se realiza sin modificar variables, es decir, no hay variación intencional de alguna variable que pueda medirse su efecto sobre otra, sino que se observan tal cual se muestran en su contexto natural respecto a los fenómenos atribuidos” (p. 30).

De nivel descriptivo, según Nassaji (2015), “se encarga de describir un fenómeno y sus características, esta investigación se ocupa del más de qué, en lugar de como o por qué algo sucedió” (p. 131). Y *transversal*, porque la observación de variables y obtención de datos se realizará en un momento determinado (Zangirolami, de Oliveira y Leone, 2018).

Esquema descriptivo:

G: O1_____X_____O2

Donde G, es la muestra de la empresa evaluada para el caso de estudio presentado y O1 es la observación “antes de” usar el modelo propuesto, para el análisis de la variable X (Modelo de Gestión del conocimiento), y O2 es la observación “después de” usar el modelo de conocimiento, mediante un checklist, cuestionario y fichas de registro.

3.2. Variables y operacionalización

Ver anexo 2 para la Matriz de operacionalización.

3.3. Población, muestra y muestreo

La *población* es un conjunto de elementos, definidos, limitados y accesibles, que serán base para definir una muestra, y a su vez satisface una serie de criterios predeterminados (Arias, Villasís y Miranda, 2016).

La cual consta de 21 integrantes del proyecto SulAmérica (compañía de seguros en Brasil) de la empresa Everis.

Una *muestra* es un subconjunto de la población, seleccionado de manera que sea representativa de la población mayor (Acharya, Prakash, Saxena y Nigam, 2013).

Muestro no probabilístico, por conveniencia, la selección de la muestra es conveniente según el investigador, guiada por alguna característica evidente, basada en una población de interés (Etikan y Bala, 2017).

Para el caso de estudio se utilizó la muestra por conveniencia, debido a que se tienen definidos explícitamente el número de ítems (software, procesos), siendo para los colaboradores de 20, debido a que no entra en la evaluación el coordinador de proyecto que formaría el total, para evaluar en cada indicador con los siguientes criterios:

Tabla 1. Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión	Exclusión
<ul style="list-style-type: none"> - Agentes pertenecientes del proyecto. - Ambos sexos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisor / jefe de proyecto.

Tabla 2. Muestreo del caso de estudio.

	Unidad de análisis	Muestra
MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Repositorios del proyecto	1
	Softwares del proyecto	3
	Manuales de usuario del proyecto	3
	Procesos del proyecto	8
	Datos para procesar del proyecto	6
	Información del proyecto	8
	Consultas del proyecto	3
	Informes del proyecto	4
	Información de los servicios del proyecto	8
	Información del soporte del proyecto	2
	Cantidad de errores registrados	20

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta, es un método descriptivo con el que se pueden identificar ideas, necesidades, preferencias, entre otros; además de integrar como una de sus herramientas más utilizadas al cuestionario (Torres, Paz y Salazar, 2019). Así como también el checklist, el cual es una lista de verificación que sirve para recopilar información en específico (Zohrabi, 2013).

Análisis documental, consiste en una serie de operaciones, para poder representar de forma estructurada, la información de un documento diferente al original, y a su vez integra como herramienta a la ficha de registro, que permite registrar y resumir la información obtenida en base al análisis descrito. (Hernández y Tobón, 2016).

Para el estudio se utilizó la encuesta y el análisis documental como técnica, y el checklist y la ficha de registro como herramientas de recolección de datos, a través de preguntas y análisis de información correspondientemente (*ver anexo 4 para los instrumentos de recolección de datos usados*).

3.5. Procedimientos

Consistió inicialmente en la aplicación del checklist y las fichas de registro para evaluar la situación actual antes de utilizar un modelo de gestión del conocimiento explícito, además de validar la aceptación tecnológica en base al modelo propuesto. Esta se buscó en los procesos, software, colaboradores pertenecientes al proyecto tomado para el estudio.

Para un mejor alcance del checklist se trabajó en apoyo del “Google forms”. Para la toma de datos en las fichas de registro, se tomaron como referencia los primeros 15 días de los meses de mayo y junio respectivamente.

La información para el modelo propuesto fue obtenida teniendo como apoyo el proceso de gestión del conocimiento, partiendo de la recolección de datos e información que se tienen en los repositorios del proyecto para

que en conjunto con la información general de todos los servicios, procesos, puedan ser sintetizados en una información única, codificable (conocimiento explícito), a través de reuniones virtuales mediante Microsoft teams con todo el equipo para definir los criterios de gestión de los procesos, las cuales serán parte de la base de conocimiento que será el soporte del modelo propuesto, en el cual se encontrará el conocimiento explícito antes definido correctamente para que este sea consultado y esté al alcance de todos los colaboradores del proyecto. Y queda definido que cada cierto tiempo se actualice la información para que todos los criterios sean efectivos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se hizo uso de la prueba piloto mediante el *Test-Retest*, el cual es método para medir el nivel de consistencia entre dos o más objetos cuantitativos en dos tiempos diferentes (Bujang y Baharum, 2017). Para lo cual en nuestro caso de estudio se registraron los datos obtenidos en 2 periodos de fecha que corresponde a los primeros 15 días de los meses de mayo y junio respectivamente, apoyándose de la herramienta SPSS v25, para los cálculos estadísticos correspondientes.

Para definir la fiabilidad del instrumento, se hizo uso del coeficiente Alfa de Cronbach, donde se considera como valor algo arbitrario de 0,70 como medida suficiente para medir la consistencia interna de un instrumento (Taber, 2017).

Tabla 3. *Fiabilidad del ratio de errores.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,982	2

La tabla indicó que el coeficiente Alfa de Cronbach es 0.982, por lo tanto, queda determinado que el instrumento es aceptable.

Se realizó la prueba de normalidad, mediante el uso de Shapiro-Wilk debido a que se tiene una muestra menor a 50, además de garantizar que los datos utilicen una distribución normal (Saculinggan y Balase, 2013). La cual se tuvo en cuenta los valores de significancia:

$p < 0,05$; La muestra no cuenta con distribución normal.

$p \geq 0,05$; La muestra cuenta con distribución normal.

Se utilizó la prueba de T-student para determinar si existe una diferencia significativa entre la media de dos grupos que representan el antes y después (Kyun, 2015). Para lo cual, si el:

$p \leq 0,05$; se rechaza la H_0 , aceptando H_1 .

$p > 0,05$; no se rechaza la H_0 , denegando H_1 .

3.7. Aspectos éticos

Para la ejecución del presente proyecto de investigación se tuvo en consideración: El respeto por la base teorizada, siendo ésta referenciada correctamente haciendo uso de las herramientas y formatos correspondientes. El respectivo rendimiento a la institución que ha sido sujeto de análisis, en el caso que existiera difusión de información confidencial y que pudiera afectar su reputación. La protección a la identificación de los participantes del estudio sea de manera anónima o con previo acuerdo de mención si fuera el caso. La realización de los lineamientos correspondientes para la elaboración del proyecto de investigación, con seguimiento constante por parte del asesor, además de la validación de instrumentos por parte de los expertos en la materia. La realización del presente proyecto se desarrolló íntegramente de manera online, sin hacer uso de recursos físicos que promuevan la contaminación ambiental.

IV. RESULTADOS

Se realiza el análisis *del ratio de errores* en el mes de octubre para el pretest y noviembre para el postest respectivamente, con la ayuda de la prueba de normalidad.

Inicialmente se presenta los datos del mes de octubre, que referencian a 17 días hábiles de jornada laboral regular en la tabla adjunta para realizar los cálculos respectivos, referentes al pretest.

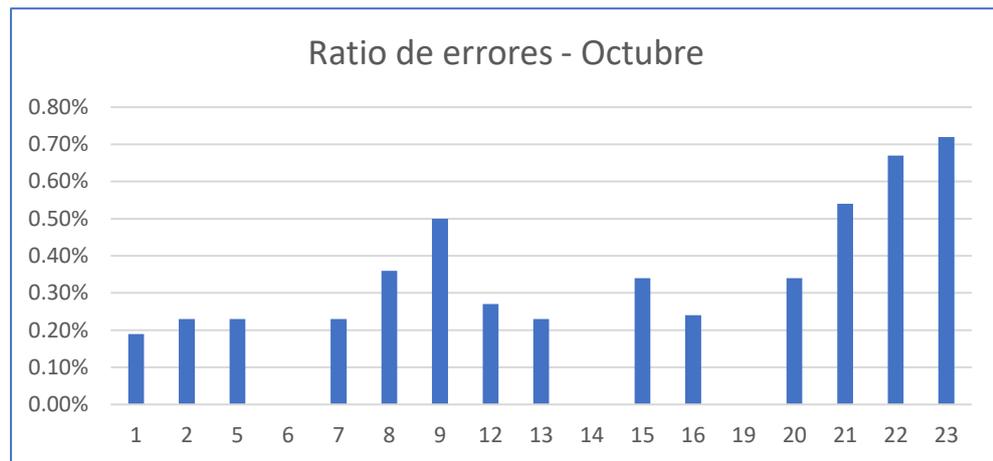


Figura 3. Ratio de errores – Octubre.

Se presenta los datos del mes de noviembre, usando el modelo de gestión de conocimiento propuesto, correspondiente al postest.

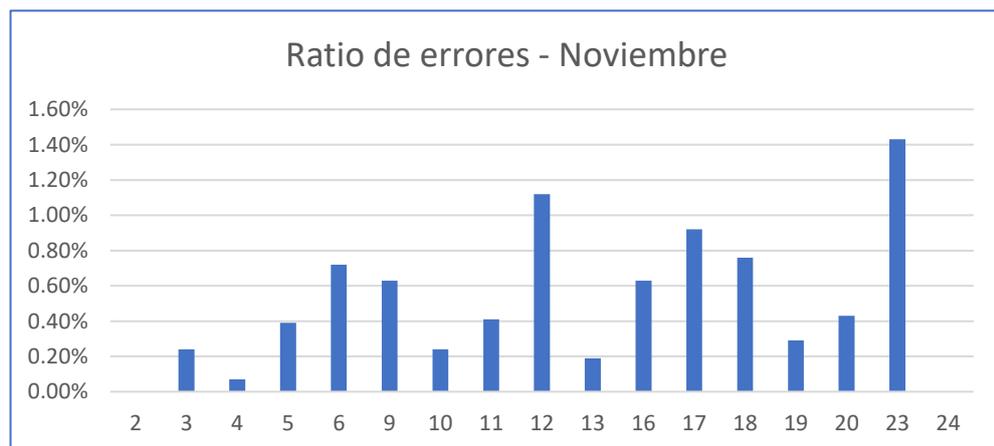


Figura 4. Ratio de errores – Setiembre

Tabla 4. Valores referenciados del pretest y postest.

Pretest		Postest	
Octubre	Ratio de errores	Noviembre	Ratio de errores
1	0.19%	2	0.00%
2	0.23%	3	0.24%
5	0.23%	4	0.07%
6	0.00%	5	0.39%
7	0.23%	6	0.72%
8	0.36%	9	0.63%
9	0.50%	10	0.24%
12	0.27%	11	0.41%
13	0.23%	12	1.12%
14	0.00%	13	0.19%
15	0.34%	16	0.63%
16	0.24%	17	0.92%
19	0.00%	18	0.76%
20	0.34%	19	0.29%
21	0.54%	20	0.43%
22	0.67%	23	1.43%
23	0.72%	24	0.00%

Se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para determinar la distribución de los datos, que sirvió de apoyo para la prueba consecuente.

Tabla 5. Prueba de normalidad. Shapiro-Wilk.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Ratio de errores - Octubre	,153	17	,200 [*]	,922	17	,162
Ratio de errores - Noviembre	,156	17	,200 [*]	,937	17	,280

La tabla 6 presenta la prueba de normalidad realizada para *el ratio de errores* del mes de octubre (pre) que tuvo un valor (p) de 0.162 y noviembre (post) con un valor de 0.280, donde para ambos casos $p \geq 0.05$, determinando una distribución normal.

Para el caso de estudio se determinó que los datos corresponden a pruebas paramétricas, para las 2 muestras tomadas en tiempos diferentes, que hacen

referencia al pretest y postest respectivamente. Se realizó la prueba correspondiente para contrastar la hipótesis, si estas se aceptan o rechazan, siendo la prueba de T-student la utilizada. Donde:

Ho = Hipótesis nula, la hipótesis de la investigación.

H1 = Hipótesis alterna de la investigación.

Se describen las hipótesis utilizadas para el estudio:

Ho: El modelo de gestión del conocimiento explícito aplicando ITIL no permitió disminuir el ratio de errores en proyectos outsourcing para empresas de seguros – 2020.

H1: El modelo de gestión del conocimiento explícito aplicando ITIL permitió disminuir el ratio de errores en proyectos outsourcing para empresas de seguros – 2020

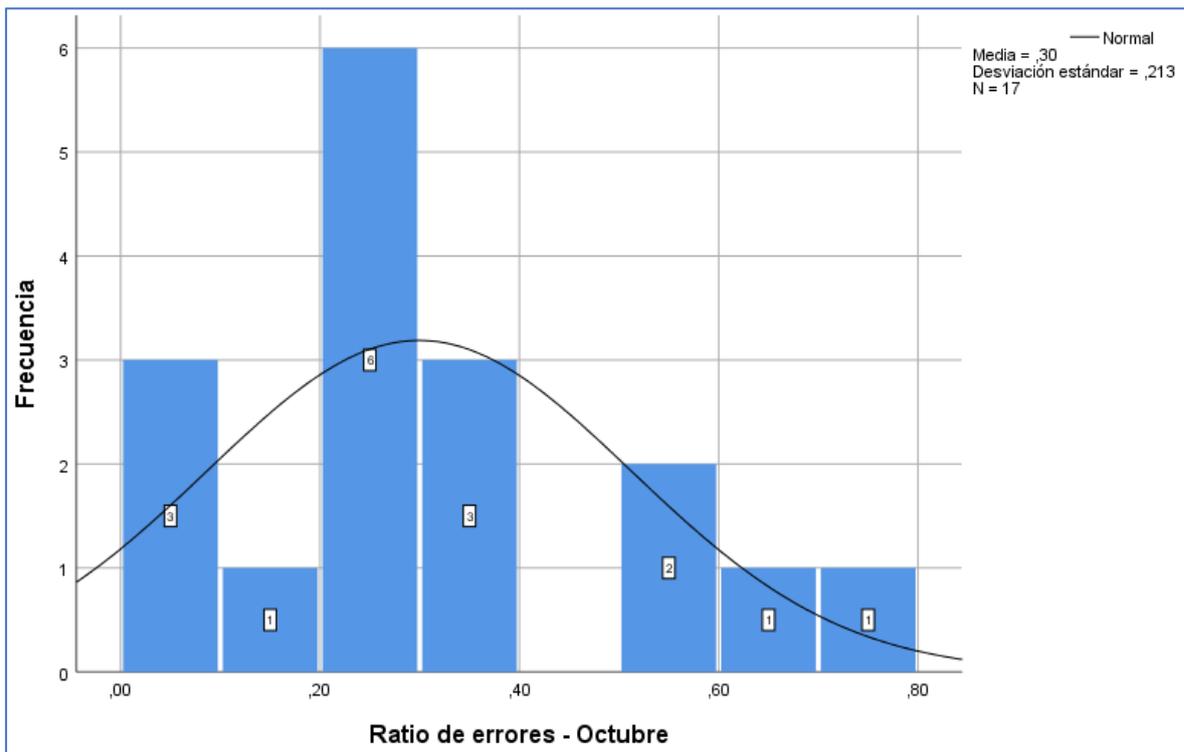


Figura 5. T-student. Octubre.

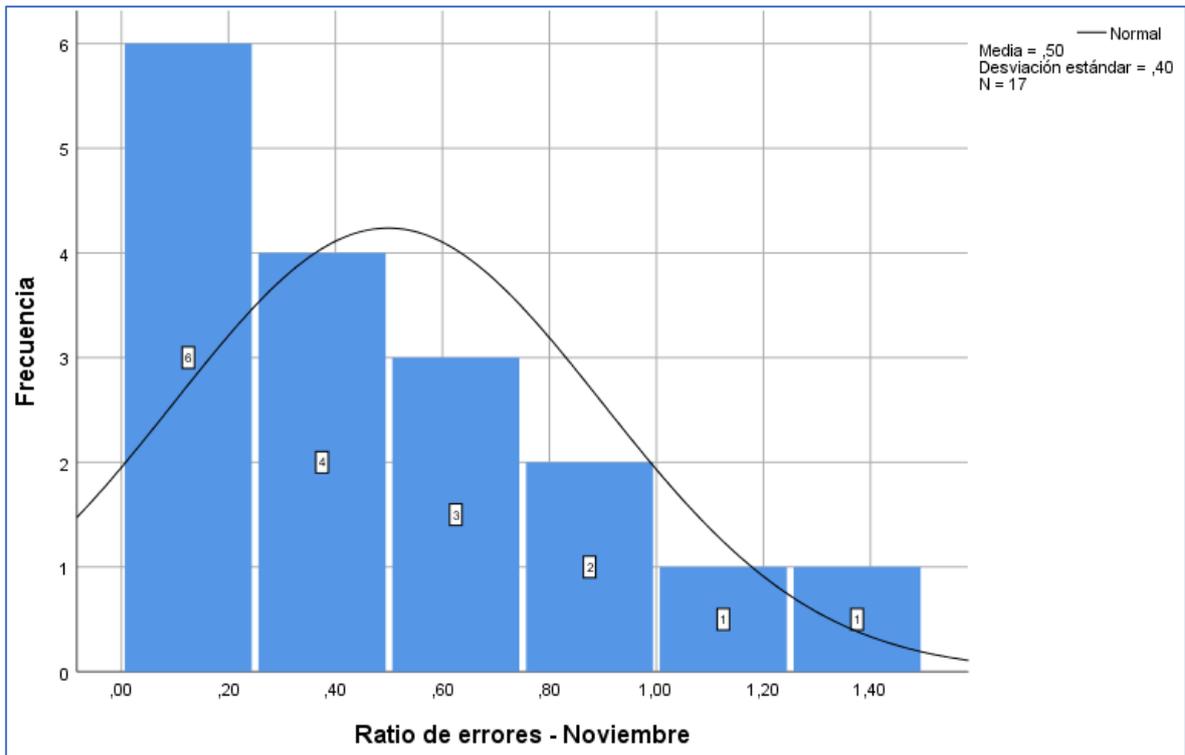


Figura 6. T-student. Noviembre.

Tabla 6. Análisis T-student. Ratio de errores – pre y postest.

Estadísticas de muestras emparejadas		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Ratio de errores - Octubre	,2994	17	,21270	,05159
	Ratio de errores - Noviembre	,4982	17	,40007	,09703

La tabla 7 mostró como resultado una diferencia de 0.20% por parte de la media resultante de ambas pruebas, que determinó un aumento del ratio de errores en un 0.20% referente al postest, siendo un aspecto negativo, puesto que se buscó disminuir tal indicador.

Tabla 7. Análisis T-student. Ratio de errores.

		Prueba de muestras emparejadas							
		Diferencias emparejadas							
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
					Inferior	Superior			
Par 1	Ratio de errores - Octubre - Ratio de errores - Noviembre	-,19882	,43337	,10511	-,42164	,02400	-1,892	16	,077

Por tal motivo, en la tabla 8 se identificó que el valor de $p = 0.077 > 0.05$, lo cual no rechaza la hipótesis nula y la acepta, donde el modelo de gestión del conocimiento explícito aplicando ITIL no permitió disminuir el ratio de errores en proyectos outsourcing para empresas de seguros – 2020, debido al aumento evaluado previamente.

V. DISCUSIÓN

Para el desarrollo del estudio presentado el análisis de resultados fue una limitante, puesto que se tuvo poco tiempo para la evaluación, lo óptimo hubiera sido poder evaluar en 2 meses para el antes y después, los proyectos outsourcing están en constantes cambios de criterios en la gestión y toma un determinado tiempo para asimilarlo en su totalidad, sin embargo aún continúa la evaluación para determinar resultados positivos, ya que se logró codificar y consolidar los nuevos criterios ingresantes, que permitan una mejor toma de decisiones y poder determinar una mejora significativa con respecto a los errores encontrados.

Rivero (2019) propuso un modelo de gestión de conocimiento que alcanzó a apoyarse de una metodología para optimizar la producción, evaluada por eficiencia, calidad y productividad, donde calidad es reducir las incidencias en producción; en el estudio se analizó un modelo basado en ITIL, que a diferencia de SCRUM, se apoya en un conocimiento explícito del servicio, que buscó también reducir el ratio de errores, dado que el sistema de información registra las propuestas de solución y lecciones aprendidas por errores en el desarrollo de actividades en el proceso de gestión de seguros donde los resultados mostraron que se aumentó el ratio de errores en un 0.20%, lo cual es un aspecto negativo, debido que se buscó la disminución del mismo, al igual que Rivero el cual logró reducir las incidencias detectadas en un 61% con relación a la calidad, pero por problemas de actualización de criterios constantes, la información no fue asimilada correctamente.

Al igual que el estudio se usa ITIL para proponer un modelo de gestión de conocimiento explícito, denotando compatibilidad para desarrollar el modelo propuesto, puesto que Sánchez (2019), empleó ITIL para gestionar conocimiento apoyado de un modelo de Nonaka y Takeuchi, para determinar la incidencia de ITIL en la gestión del conocimiento. concluyendo que ITIL incide significativamente en la gestión del conocimiento con un 66% de efectividad frente a un 25% al hacer uso de un marco de trabajo que brinda soporte a la gestión del conocimiento.

El estudio realizado se alineó a la gestión del conocimiento partiendo desde la identificación de esta hasta ser codificado e integrado en un sistema de información, compuesto a través de un modelo que permitió la organización, gestión y cómo fluir el conocimiento en el proyecto evaluado. Para Avendaño y Flores (2017), la gestión del conocimiento proporciona herramientas a las organizaciones para identificar, crear, mantener y medir el conocimiento que ellas generan, para alcanzar los objetivos de la organización y optimizar el proceso de toma de decisiones,

Al igual que el estudio forma parte de la problemática identificada, al no tener los medios óptimos para compartir conocimiento explícito y que estos se encuentren al alcance del equipo, desarrollando una base de conocimientos que integra el conocimiento explícito, puesto que Cuba (2017) propuso un sistema de gestión del conocimiento que apoyado de un modelo de gestión del conocimiento buscó brindar soporte a una red de salud, puesto que el personal integrante no tiene las herramientas necesarias para compartir el conocimiento adquirido a través del tiempo, ocasionando la pérdida de los mismos, con el cambio, rotación o culminación del tiempo de servicio, integrando sus deficiencias en un inventario de conocimiento que forma parte del sistema;

La investigación presentada buscó promover el uso de un modelo de gestión del conocimiento, quizás no se usa alguno de los modelos descritos por Kumar (2017), pero sigue la línea de la dirección, difusión, gestión del conocimiento y sus prácticas, que permiten un desarrollo sostenible que se ajusten al enfoque y propósito de la organización, puesto que Kumar describió el impacto de los modelos de gestión del conocimiento que permite el desarrollo de las organizaciones mediante el análisis de los distintos modelos profundizando en la teoría.

Las competencias del personal se reflejan en una base de conocimientos y habilidades, que al igual que el estudio se desarrolló una base de conocimiento como complemento del modelo propuesto para la resolución de problemas y así reducir la cantidad de errores o incidentes que puedan surgir referente a la gestión de seguros, debido a que Mvungi y Jay (2017) propusieron un modelo de gestión del conocimiento que alcanzó apoyarse de una metodología la cual

destaca la resolución más rápida de problemas mediante el aumento de la competencia del personal, lo que a su vez afecta la calidad de conocimiento y su transferencia.

Para el estudio gestionar el conocimiento explícito dentro del proyecto evaluado, puede permitir que esta se vea como la generación de valor para la organización a partir del aprovechamiento correcto del mismo, ya que permite la resolución de errores y la codificación de conocimiento, para Galvis y Sánchez (2015) aplicaron un modelo que se soporta de 8 procesos de la gestión del conocimiento que busca generar valor en base al aprovechamiento efectivo del conocimiento, del cual uno de los procesos refiere a la importancia de la codificación de conocimiento, haciendo referencia al conocimiento explícito para facilitar su gestión.

El uso de sistemas de información es de crucial soporte para el modelo de gestión del conocimiento propuesto, puesto que permitió tener un modelo más sólido, además de brindar las herramientas necesarias para la gestión de información; Torres y Lamenta (2015) describieron la importancia del uso de sistemas de información como parte de la gestión del conocimiento y la compatibilidad que estos guardan, para obtener la información necesaria para la correcta toma de decisiones.

El estudio desarrolló una base de conocimientos que forma parte del modelo apoyado de ITIL, sin embargo la diferencia surge en que una base de datos de errores conocidos (KEDB) es aplicado en la gestión de problemas, mientras que una base de conocimiento (KB) es aplicado en la gestión del conocimiento, pero siempre con la finalidad de resolver incidencias de manera eficiente y rápida, puesto que Cobo y Duque (2012) propusieron un modelo de gestión del conocimiento que se referenció de 8 modelos y se apoyó de ITIL, la cual permitió comparar la información con procesos anteriores o similares, y comprender los errores cometidos en el pasado para no reincidir en lo mismo a través de una KEDB.

A través de las soluciones tecnológicas que propone el modelo de gestión del conocimiento y son plasmadas en un software, se puede establecer una

influencia positiva en el uso de un software para la resolución de problemas apoyado del conocimiento explícito, que McCall, Arnold y Sutton (2008) resaltan mediante el uso de un sistema de gestión del conocimiento por parte del personal que forma parte del proyecto evaluado, para evaluar el desempeño del juicio de toma de decisiones y la adquisición de conocimiento explícito.

Para el estudio se analizó las soluciones referentes al conocimiento explícito, como lo son: las páginas amarillas y las lecciones aprendidas, que se ven reflejadas en la base de conocimiento desarrollada y permiten la disminución del ratio de errores, como bien lo muestran como objetivo de la gestión del conocimiento en reducir los costos asociados a la repetición de errores, que serán soportados por las soluciones descritas previamente, debido a que si los usuarios de la tecnología no están motivados hacia la GC, no podrán adaptar e integrar estas estrategias en sus actividades laborales, ocasionando que se produzcan más errores, presentando Arango y Henao (2006), la gestión del conocimiento (GC) desde la visión tecnológica, haciendo una descripción detallada de las soluciones tecnológicas que la apoyan, desde los diferentes tipos de conocimientos: el tácito y explícito.

El modelo propuesto para el estudio, se apoya fuertemente de la idea de J. Ruiz, Martínez y C. Ruiz (2001), de aportar un índice de conocimiento explícito para las organizaciones a partir del análisis del nivel de formalización de dicho conocimiento; esto es muy importante ya que se relaciona con tener una base de conocimiento que sirva de apoyo al personal que no se familiariza con ciertas lecciones referentes al proceso de gestión de seguros, lo cual proporciona las herramientas necesarias para fomentar y desarrollar conocimiento explícito en las organizaciones.

Para el desarrollo del modelo propuesto se hace uso del conocimiento explícito el cual es fácilmente codificado, comunicable y compartido, Ruiz et al. (2001) lo describe como el proceso de hacer explícito el conocimiento tácito que puede ser compartido por los agentes, ya que se encuentra materializado en soportes de fácil acceso al estar codificados, para el estudio sirvió de gran ayuda debido a que fue de fácil identificación y de mayor concentración debido a que las políticas y/o actividades que involucran la gestión de seguros ya se

encuentran definidas concretamente y esto permitió su codificación y posteriormente integración en un sistema de información.

Apoyarse de un marco de trabajo como lo es ITIL es de gran ventaja ya que permite aplicar las buenas prácticas enfocadas en los servicios de TI, como lo explica Van Bon et al. (2008), además de mejorar la calidad de toma de decisiones a través de la gestión del conocimiento (GC) garantizando la disposición de información segura y fiable. Una de las estrategias de la GC es documentar el conocimiento relevante y a los datos e informaciones que facilitan dicho conocimiento, tal como lo es gestionar el conocimiento explícito dentro del modelo propuesto para el estudio.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó una propuesta que brinda soluciones en proyectos outsourcing para empresas de seguros – 2020, a través de la aplicación de estrategias tecnológicas que sirvieron de apoyo para el modelo de gestión del conocimiento explícito, aportando una visión tecnológica en pro de la gestión del conocimiento.
2. Se aumentó el ratio de errores en un 0.20%, siendo este un aspecto negativo ya que el modelo propuesto buscó disminuir el ratio de errores en proyectos outsourcing para empresas de seguros – 2020, esto debido a la constante actualización de criterios de gestión en el mes de noviembre y la falta de asimilación de la información por parte del personal, sin embargo, aún se sigue evaluando para tener mejores resultados.

VII. RECOMENDACIONES

Gestionar también el conocimiento tácito como parte del modelo, que se apoye de un modelo de Nonaka y Takeuchi, puesto que proponen la gestión completa del conocimiento.

Realizar un análisis completo de las fases de ITIL aplicado al objeto de estudio para desarrollar un modelo más sólido enfocado en la gestión del conocimiento que cubra todos los servicios de TI.

Evaluar como un indicador adicional el *incremento de la cantidad de soluciones registradas*, debido a que para la muestra evaluada no se vio conveniente, pero el software propuesto brinda las facilidades para analizar dicho indicador.

Analizar el desarrollo viable de un sistema de gestión del conocimiento del servicio (SKMS) que sea soporte del modelo propuesto, para tener un mayor alcance, esté disponible para todos los grupos de interés y satisfaga todos los requisitos de información, partiendo del análisis del conocimiento tácito y plasmarlo en conocimiento explícito integrado en el sistema.

Utilizar el modelo base propuesto por ITIL para darle diferentes enfoques que se ajusten al funcionamiento de otras organizaciones.

Evaluar el comportamiento del modelo propuesto en otros rubros que guarden similitudes en la gestión evaluada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACHARYA, Anita, PRAKASH, Anupam, SAXENA, Pikee y NIGAM, Aruna, 2013. Sampling: Why and How of it? Anita S Acharya, Anupam Prakash, Pikee Saxena, Aruna Nigam. Indian Journal of Medical Specilaities, DOI 10.7713/ijms.2013.0032.
- ARANGO, María y HENAO, Mónica, 2016. Soluciones tecnológicas que apoyan la Gestión del Conocimiento. Revista AD-Minister, pp. 69-85.
- ARIAS, Jesús, VILLASÍS, Miguel y MIRANDA, María, 2016. El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista Alergia México, vol. 63, no. 2, pp. 201-206. ISSN 0002-5151, 2448-9190.
- AVENDAÑO Víctor y FLORES, Matilde, 2016. Modelos teóricos de gestión del conocimiento: descriptores, conceptualizaciones y enfoques. Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento, vol. 4, no. 10, pp. 201-227.
- BON, Jan van, DE JONG, Arjen, KOLTHOF, Axel, PIEPER, Mike, TJASSING, Ruby, VEEN, Annelies y VERHEIJEN, Tienieke, 2008. Gestión de Servicios TI basado en ITIL® V3 - Guia de Bolsillo. S.l.: Van Haren. ISBN 978-90-8753-106-5.
- BUJANG, Mohamad y BAHARUM, Nurakmal, 2017. A simplified guide to determination of sample size requirements for estimating the value of intraclass correlation coefficient: A review. Archives of Orofacial Sciences, vol. 12, pp. 1-11.
- COBO, Paula y DUQUE, Luis, 2012. Implementación de un sistema de gestión de conocimiento para empresas del sector de prestación de servicios de TI a través de outsourcing. Universidad Icesi [en línea], [Consulta: 25 junio 2020]. Disponible en: http://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/handle/10906/68398.
- CORREA, Ana, BENJUMEA, Martha y VALENCIA, Alejandro, 2019. La gestión del conocimiento: Una alternativa para la solución de problemas educacionales. Revista Electrónica Educare, vol. 23, no. 2, pp. 1-27. ISSN 1409-4258. DOI 10.15359/ree.23-2.1.
- CUBA, Ada, 2017. Sistema de gestión del conocimiento para dar soporte a la gestión de los establecimientos de salud de la Micro Red Muyurina, 2017. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga [en línea], [Consulta: 25 junio 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/1754>.

- ETIKAN, Ilker y BALA, Kabiru, 2017. Sampling and sampling methods. *Biometrics & Biostatistics International Journal* [en línea], 2017. vol. Volume 5, no. Issue 6. [Consulta: 30 junio 2020]. ISSN 2378-315X. DOI 10.15406/bbij.2017.05.00149. Disponible en: <https://medcraveonline.com/BBIJ/BBIJ-05-00149.pdf>.
- GALVIS, Ernesto y SÁNCHEZ, Jenny, 2015. Modelo de Referencia de Procesos de Gestión de Conocimiento para Organizaciones Desarrolladoras de Software de Colombia MRPGC 1.0. S.l.: s.n.
- HERNÁNDEZ, Hernán y TOBÓN, Sergio, 2016. Análisis Documental Del Proceso De Inclusión En La Educación. *Ra Ximhai*, vol. 12, no. 6, pp. 399-420. ISSN 1665-0441.
- KYUN, Tae, 2015. T test as a parametric statistic. *Korean Journal of Anesthesiology*, vol. 68, no. 6, pp. 540-546. ISSN 2005-6419. DOI 10.4097/kjae.2015.68.6.540
- KUMAR, Haradhan, 2017. The Impact of Knowledge Management Models for the Development of Organizations. *Journal of Environmental Treatment Techniques*, vol. 5, pp. 12-33.
- LOZADA, José, 2014. Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, vol. 3, no. 1, pp. 47-50. ISSN 1390-9592.
- MCCALL, Holli, ARNOLD, Vicky y SUTTON, Steve, 2008. Use of Knowledge Management Systems and the Impact on the Acquisition of Explicit Knowledge. *Journal of Information Systems*, vol. 22. DOI 10.2139/ssrn.1121905.
- MOUSALLI, Gloria, 2015. Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa. S.l.: s.n. DOI: 10.13140/RG.2.1.2633.9446
- MVUNGI, Maria y JAY, Ian, 2016. Knowledge Management Model for Information Technology Support Service. *Electronic Journal of Knowledge Management*, vol. 7, pp. 353-366.
- NASSAJI, Hossein, 2015. Qualitative and descriptive research: Data type versus data analysis. *Language Teaching Research*, vol. 19, no. 2, pp. 129-132. ISSN 1362-1688. DOI 10.1177/1362168815572747.
- PABÓN, Jhonny, 2016. Gestión del conocimiento y Políticas de Innovación. *La Propiedad Inmaterial*, vol. 22, pp. 19-31. DOI 10.18601/16571959.n22.02.
- PEREIRA, Humberto, 2011. Implementación de la Gestión del Conocimiento en la empresa., no. 135, pp. 6.
- PÉREZ, Mario, 2016. Gestión del conocimiento: orígenes y evolución. *El profesional de la información*, v. 25, n. 4, pp. 526-534.

- RIVERO, Alexander, 2019. Modelo de gestión del conocimiento basado en el enfoque ágil para mejorar la producción en las empresas. Universidad Nacional Federico Villarreal [en línea], [Consulta: 25 junio 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3887>.
- RODRÍGUEZ, Miguel, 2019. Gestión del conocimiento. Miguel Ángel Rodríguez Ibarra [en línea], [Consulta: 28 abril 2020]. Disponible en: https://www.academia.edu/41093379/Gesti%C3%B3n_del_conocimiento
- RUIZ, Josefa, MARTÍNEZ, Inocencia y RUIZ, Candelaria, 2001. Conocimiento explícito en Pymes. Company: Asociación Científica de Economía y Dirección de la Empresa (ACEDE). Universidad de Zaragoza [en línea], [Consulta: 28 abril 2020]. Disponible en: <https://repositorio.upct.es/handle/10317/611>.
- SACULINGGAN, Mayette y BALASE, Emily, 2013. Empirical Power Comparison Of Goodness of Fit Tests for Normality In The Presence of Outliers. Journal of Physics: Conference Series, vol. 435, pp. 012041. ISSN 1742-6596. DOI 10.1088/1742-6596/435/1/012041.
- SÁNCHEZ, Gregory, 2019. ITIL en la gestión del conocimiento en el área de soporte de aplicaciones en consultora de TI, 2018. Repositorio Institucional - UCV [en línea], [Consulta: 25 junio 2020]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39421>.
- TABER, Keith, 2017. The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education. Research in Science Education, vol. 48, pp. 1-24. DOI 10.1007/s11165-016-9602-2.
- TORRES, Karla y LAMENTA, Paola, 2015. LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES. KNOWLEDGE MANAGEMENT AND INFORMATION SYSTEMS IN ORGANIZATIONS. Journal of Management Sciences, pp. 19. E-ISSN: 1856-1810.
- TORRES, Mariela, PAZ, Karim y SALAZAR, Federico, 2019. Métodos de recolección de datos para una investigación. [En línea], [Consulta: 20 junio 2020]. Disponible en: <http://148.202.167.116:8080/xmlui/handle/123456789/2817>.
- ZANGIROLAMI, Juliana, DE OLIVEIRA, Jorfe y LEONE, Claudio, 2018. Research methodology topics: Cross-sectional studies. Journal of Human Growth and Development, vol. 28, pp. 356-360. DOI 10.7322/jhgd.152198.
- ZOHRABI, Mohammad, 2013. Mixed Method Research: Instruments, Validity, Reliability and Reporting Findings. ISSN 1799-2591. DOI 10.4304/tpls.3.2.254-262.

ANEXOS

Anexo 1. Declaratoria de autenticidad del autor

Yo, José Walter Javier Vicuña Paucarpura, alumno de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura y Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Proyecto de Investigación titulado “Modelo de gestión del conocimiento explícito en proyectos outsourcing aplicando ITIL para empresas de seguros – 2020”, son:

1. De mi autoría.
2. El presente Proyecto de Investigación no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. El Proyecto de Investigación no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en el presente Proyecto de Investigación son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto en los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Callao, 01 de octubre de 2020



.....
Vicuña Paucarpura, José Walter Javier

DNI: 73817027

Anexo 2. Matriz de operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Es un marco de referencia que permite capturar, organizar, compartir, difundir y crear conocimiento tácito e implícito de una organización, de forma que esta pueda ser convertido en valor para la misma y de todos sus colaboradores (Pérez, 2016, p.2).	Esquema para gestionar el conocimiento de los colaboradores pertenecientes a proyectos outsourcing para empresas de seguros, donde el uso de cuestionarios y fichas de registro, permitirán evaluar los estados de la información necesaria para el modelo y será aplicada mediante herramientas virtuales.	Fuente de datos e información	Estado funcional de información estructurada. Estado de licencias de software. Estado de documentación de software.	NOMINAL
			Integración de información	Estado de procesos. Estado de datos. Estado de información.	NOMINAL
			Procesamiento de conocimiento	Estado de consulta. Estado de informes	NOMINAL
			Presentación	Estado de vista por servicio Estado de vista del soporte	NOMINAL
			Soluciones	Disminución de ratio de errores	NOMINAL

Anexo 4. Descripción del modelo propuesto

Anexo 4.1. Descripción

El modelo de gestión del conocimiento explícito propuesto se deriva del modelo de gestión del conocimiento del servicio de ITIL, como se puede ver en el *anexo 7*, que se presenta en la fase de “Transición del servicio”, que permite desarrollar e implementar servicios de TI y a su vez integra el proceso de “Gestión del conocimiento” del cual se extrae el modelo propuesto, haciendo las variaciones correspondientes que se ajusten al caso de estudio evaluado y su vez se apoya del proceso de gestión del conocimiento enfocado en el tipo explícito.

Anexo 4.2. Desarrollo

Inicialmente se desarrolló el modelo propuesto, siguiendo la estructura del modelo propuesto por ITIL, como se muestra a continuación en la figura:

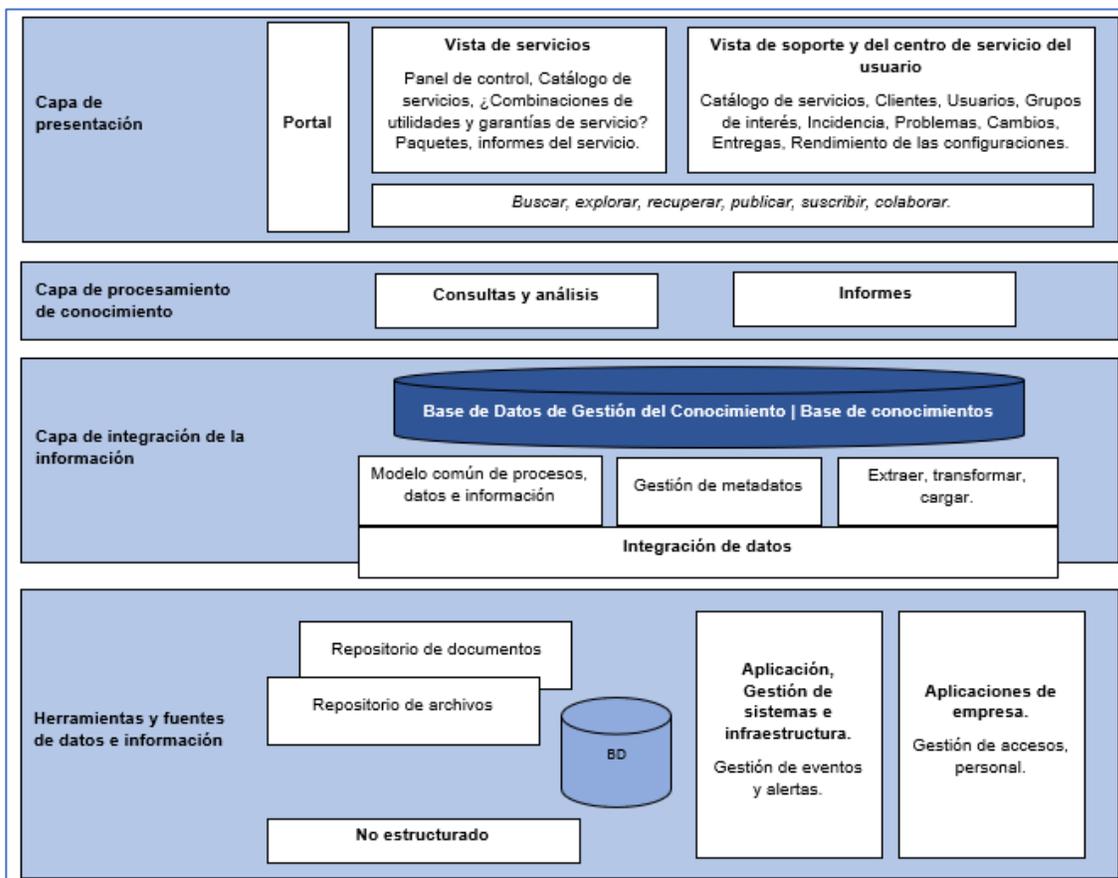


Figura 7. Modelo de gestión del conocimiento explícito

Sin embargo, para un mayor entendimiento se realiza el cambio de orientación de las capas que integra el modelo, para ver un proceso secuencial y ordenado, como se muestra en la figura de a continuación:

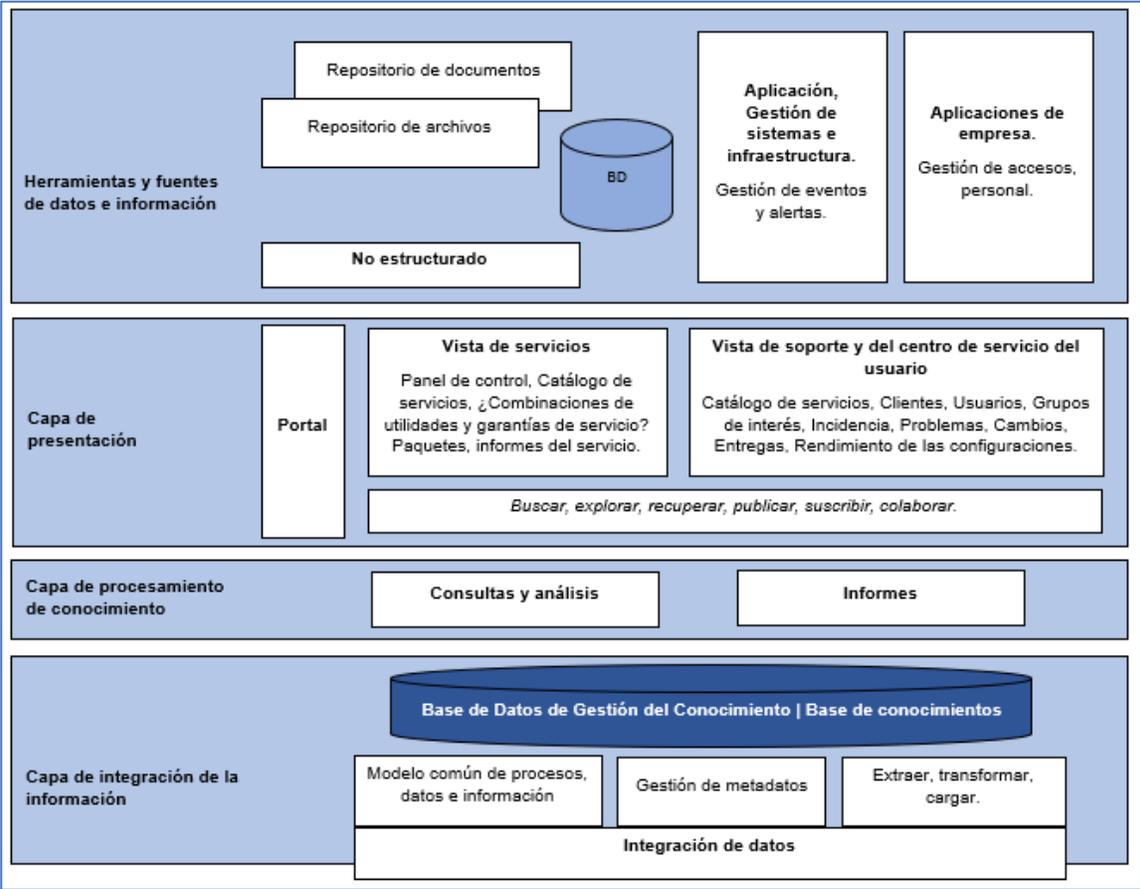


Figura 8. Modelo de gestión del conocimiento explícito ordenado.

Del cual se puede observar un modelo mejor ordenado, por ende, demuestra un mayor entendimiento, del cual se describe de la siguiente manera, de acuerdo con las acciones y actividades que integra cada capa del modelo.

1. Herramientas y fuentes de información

Capa inicial que incluye las herramientas para el descubrimiento y la recopilación de datos, elementos en formularios no estructurados.

- Se hace una evaluación a las herramientas que actualmente posee el proyecto, tales como: repositorios, aplicaciones, sistemas, que almacenen o integren información referente a la gestión, para analizar la información que tiene actualmente referente a todos sus procesos.

2. Capa de presentación

Capa del cual permite buscar, explorar, recuperar, actualizar, suscribirse y colaborar en la creación, obtención o transformación de conocimiento.

- Búsqueda de información necesaria respecto a los procesos.
- Actualización de criterios referente a la gestión.
- Recuperación de información, documentación.
- Análisis de errores frecuentes.
- Revisión del catálogo de servicios.
- Revisión de información del personal integrante.
- Recolección de información prescindible para la gestión.

3. Capa de procesamiento de conocimiento

Capa donde la información se convierte en conocimiento explícito, útil que permite la toma de decisiones.

- Codificación de conocimientos/información previamente analizada, actualizada, recolectada.
- Se apoyó, mediante reuniones virtuales en Microsoft Teams, para consolidar los criterios, en un solo que sea manejado por todo el equipo.

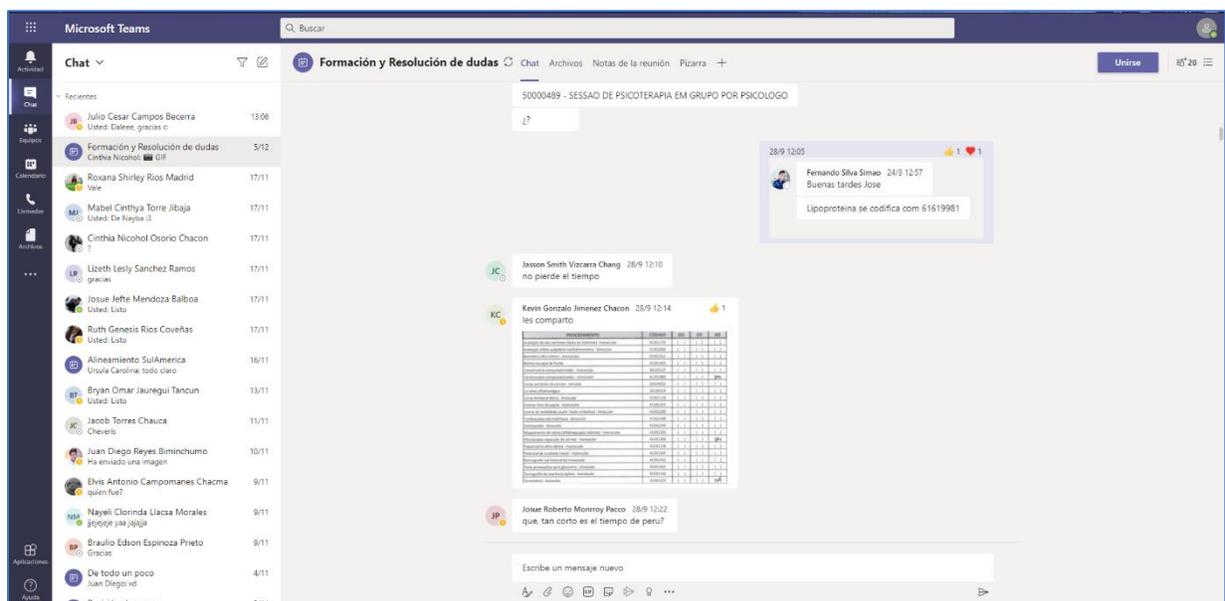


Figura 9. Reuniones en Microsoft Teams

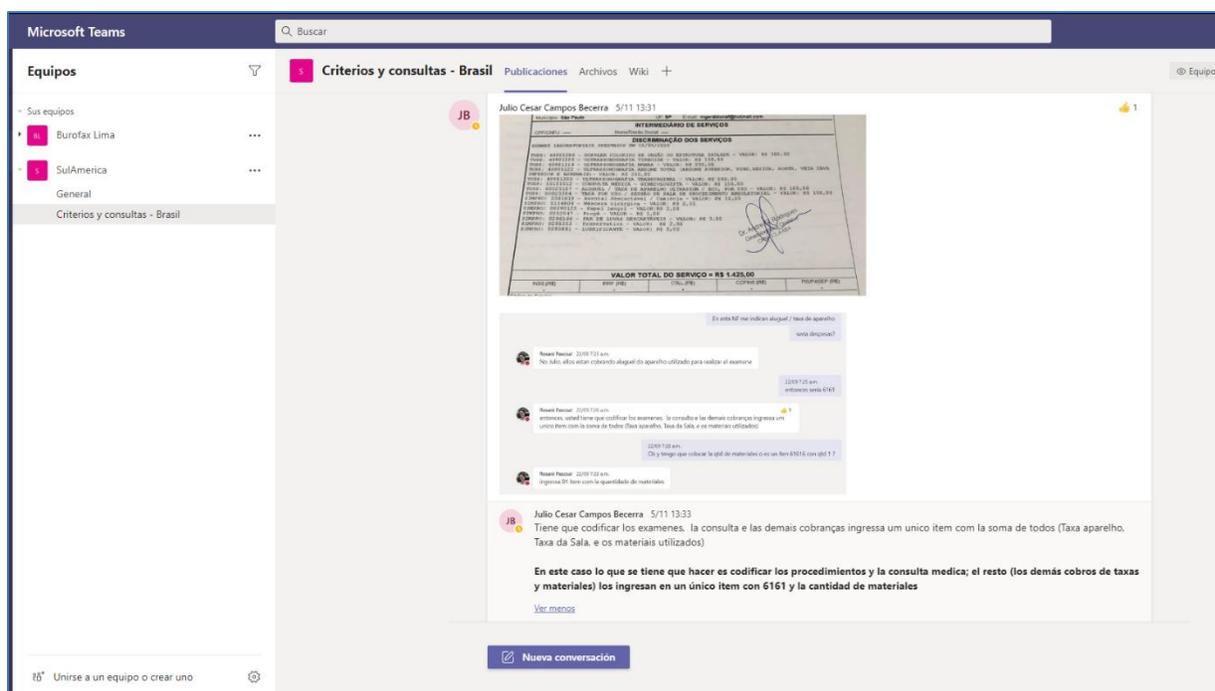


Figura 10. Grupos en Microsoft Teams.

4. Capa de integración de la información

Capa donde la información previamente codificada se integra en una herramienta tecnológica.

- Se determina desarrollar una base de conocimientos que integre el conocimiento explícito codificado, que esté al alcance del personal, para la consulta de los criterios/conocimientos relacionados a la gestión y así evitar los errores que perjudiquen el desarrollo del proyecto.
- Para ello se hace uso del software “Freshdesk”, el cual es una herramienta que posee un módulo de gestión del conocimiento, a través del uso de una base de conocimientos, la cual puede ayudar a mantener actualizada la documentación, asistir a los clientes para que encuentren sus respuestas ellos mismos y a gestionar el acceso y los permisos entre grupos de usuarios.
- Esta base de conocimientos, integra estrategias tecnológicas tales como: páginas amarillas, que integra la información referente a cada integrante del proyecto (habilidades, conocimientos, procesos dominantes); lecciones aprendidas, que integra los criterios referente a la gestión de seguros que facilitan la toma de decisiones.

4.1. Desarrollo de una base de conocimiento en Freshdesk

4.1.1. Ingreso y creación de cuenta

- Se ingresa a <https://freshdesk.com/latam/>
- Se registra, creando una nueva cuenta en <https://freshdesk.com/latam/registro/>
- Seleccionar el plan “Sprout” el cual otorga una licencia gratuita e indefinida.
- Verificar cuenta al enlace enviado al email creado.
- Completar información requerida para la creación verificada de la cuenta.

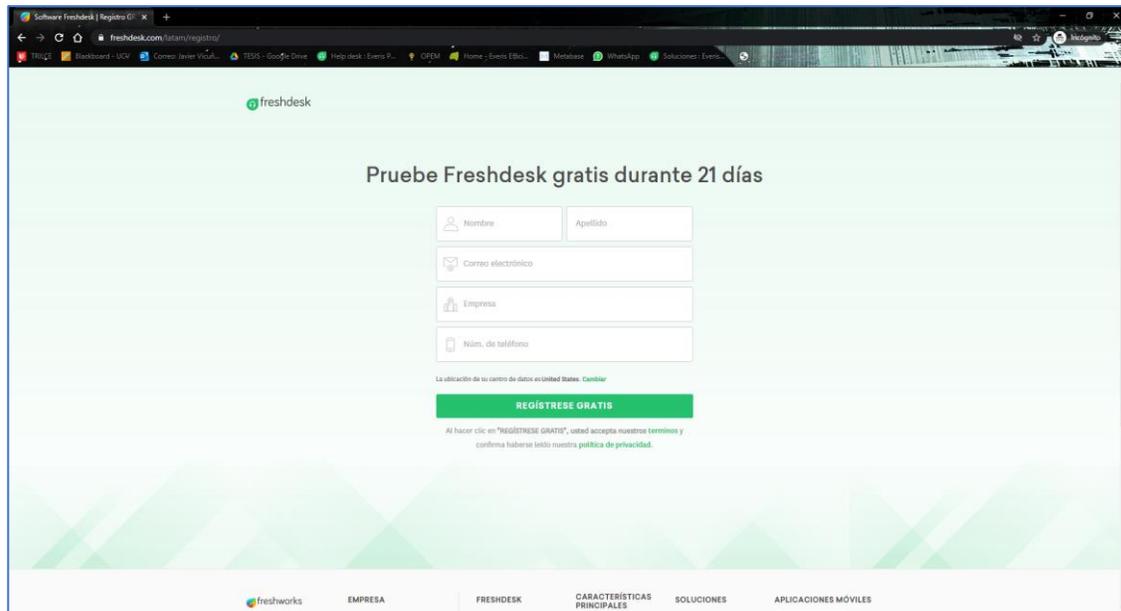


Figura 11. Creación de cuenta.

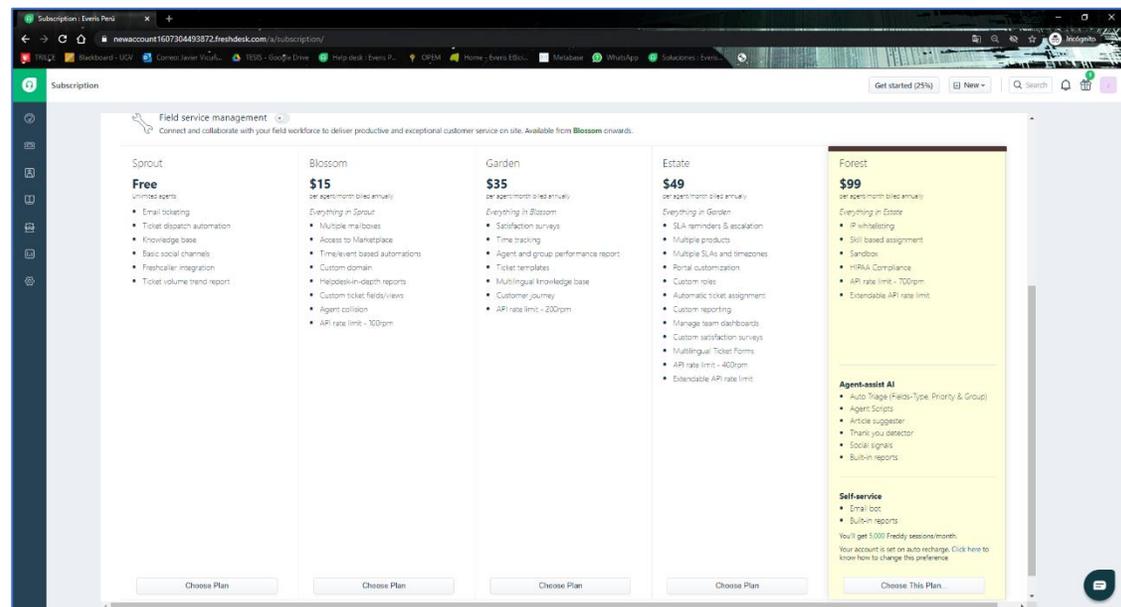


Figura 12. Selección de plan.

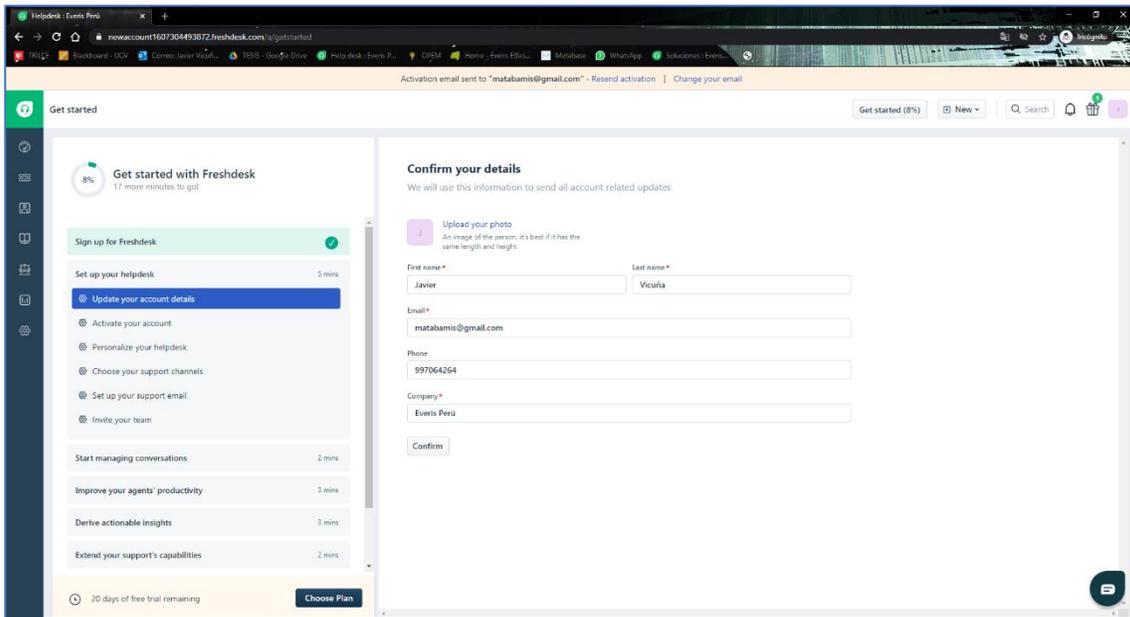


Figura 13. Información requerida para verificación.

4.2.2. Vista de administrador

4.2.2.1. Interfaz principal

- Al crear la cuenta se observa una vista de administrador, que muestra información referencial general.
- Sin embargo, aquí se muestra todos los cambios, actualizaciones que se realizan en las herramientas del software

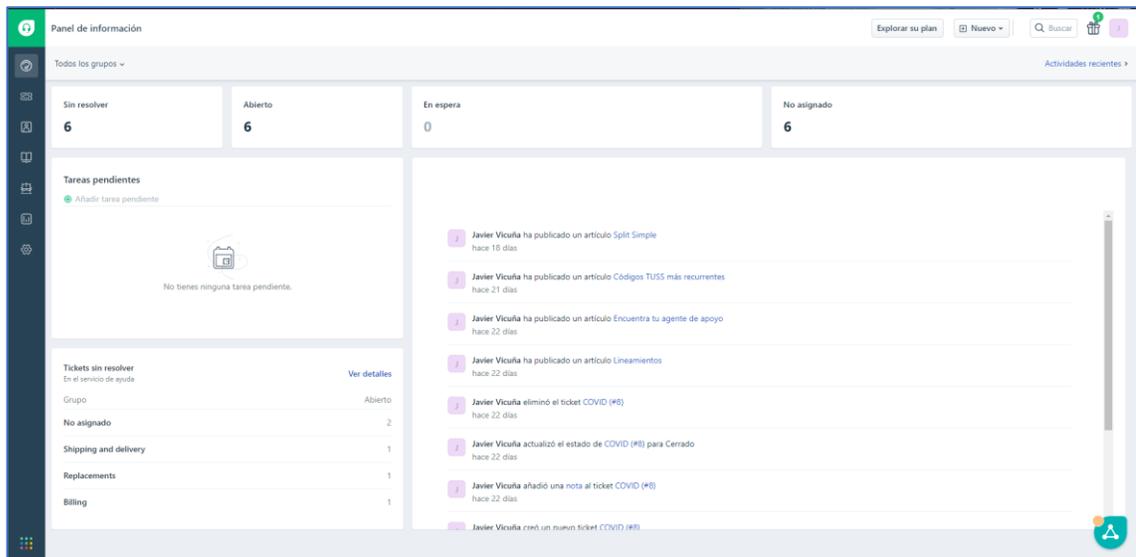


Figura 14. Interfaz principal – Vista de administrador.

4.2.2.2. Base de conocimientos

- Por defecto en la opción “Soluciones” se observa una base con información predeterminada.
- Se toma como punto de partida para la creación de carpetas y artículos que alberguen los conocimientos explícitos anteriormente codificados según corresponda, de forma que se vea estructurado, no sea redundante y sobre todo de fácil acceso.
- Para ello también se aplicó las estrategias tecnológicas antes descritas para una mejor distribución de la información.

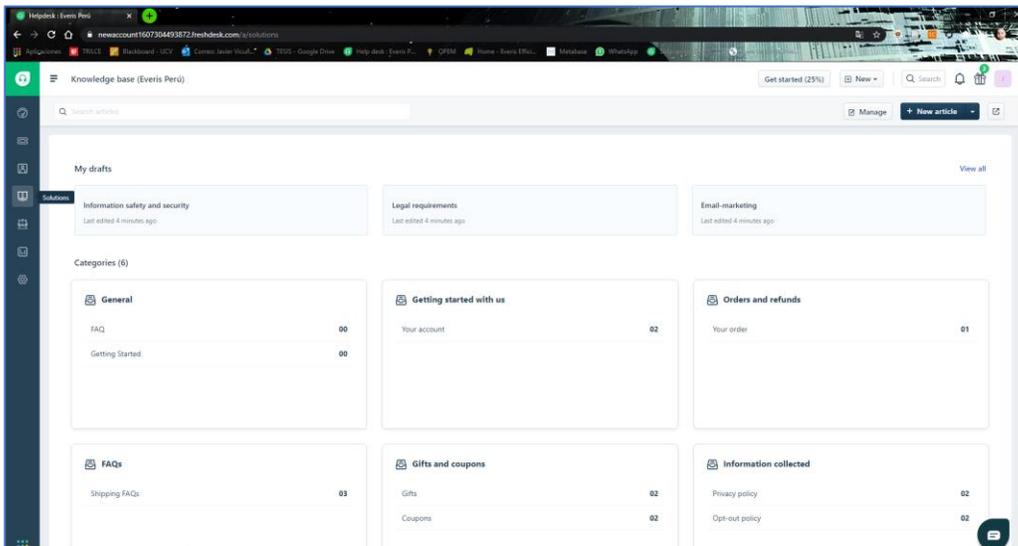


Figura 15. Base de conocimientos referencial.

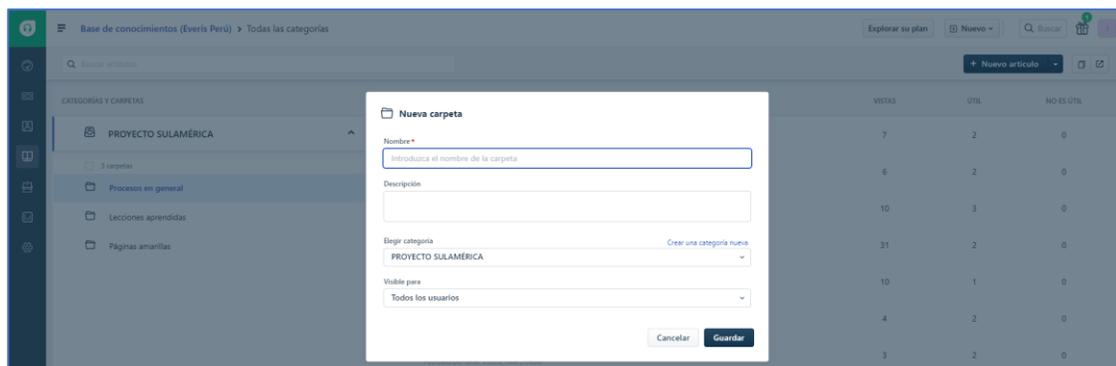


Figura 16. Creación de carpetas.

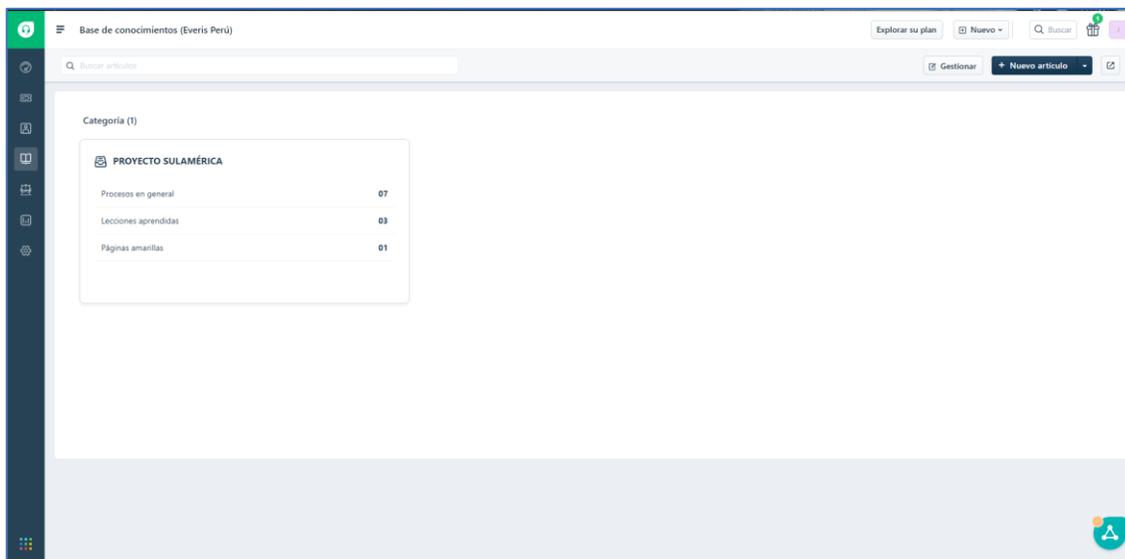


Figura 17. Vistas generales de carpetas creadas

- Si existe o se codificó la información en algún medio externo, ya sea Excel, Word y/o Power point, se anexa al artículo complementando la información.

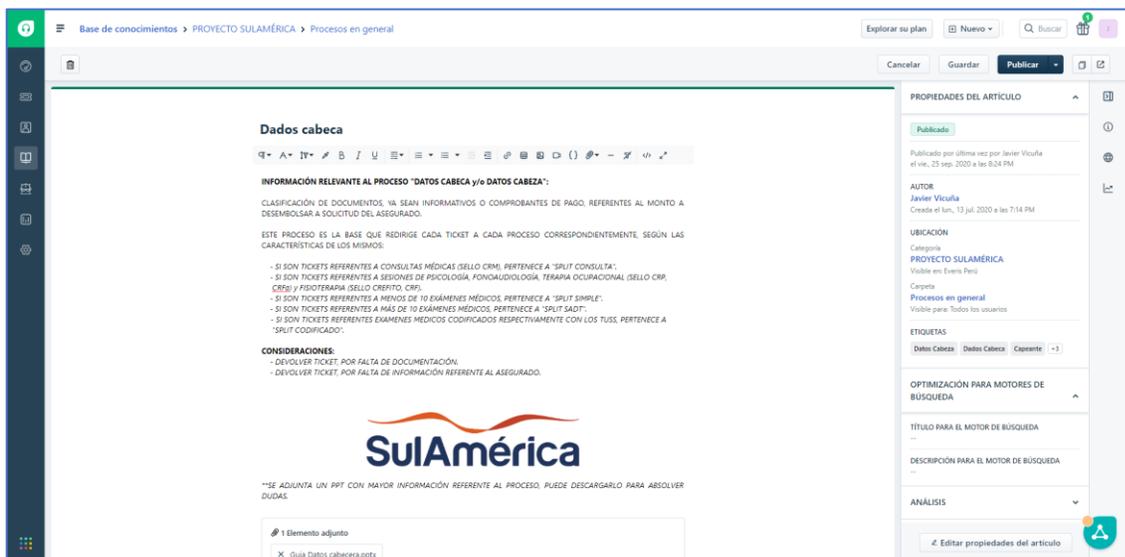


Figura 18. Creación, actualización de información codificada.

ARTICULOS (7)	VISTAS	ÚTIL	NO ES ÚTIL
Dados cabeca Publicado por Javier Viciuña, hace 2 meses	7	2	0
Split Consulta Publicado por Javier Viciuña, hace 2 meses	6	2	0
Split Perú Publicado por Javier Viciuña, hace 2 meses	8	3	0
Split Simple Publicado por Javier Viciuña, hace 18 días	26	2	0
Split SADT Publicado por Javier Viciuña, hace 2 meses	10	1	0
Split Codificado Publicado por Javier Viciuña, hace 4 meses	4	2	0
Mesa de control Publicado por Javier Viciuña, hace 4 meses	3	2	0

Figura 19. Creación e integración de información de los procesos del proyecto.

ARTICULOS (3)	VISTAS	ÚTIL	NO ES ÚTIL
Códigos TUSIS más recurrentes Publicado por Javier Viciuña, hace 21 días	43	3	0
Cambios de fila Publicado por Javier Viciuña, hace un mes	6	2	0
Lineamientos Publicado por Javier Viciuña, hace 22 días	22	1	0

Figura 20. Estrategia tecnológica. Lecciones aprendidas.

ARTICULOS (1)	VISTAS	ÚTIL	NO ES ÚTIL
Encuentra tu agente de apoyo Publicado por Javier Viciuña, hace 22 días	9	1	0

Figura 21. Estrategia tecnológica. Páginas amarillas.

4.2.3. Vista de usuario

- El usuario visualiza toda el conocimiento explícito integrado, estructurado en secciones según sus requerimientos, y funcionamiento de la gestión.
- Tiene total y fácil acceso a toda la información codificada para que sea consultada y permita la correcta toma de decisiones con respecto a los criterios correspondientes de la gestión de seguros.

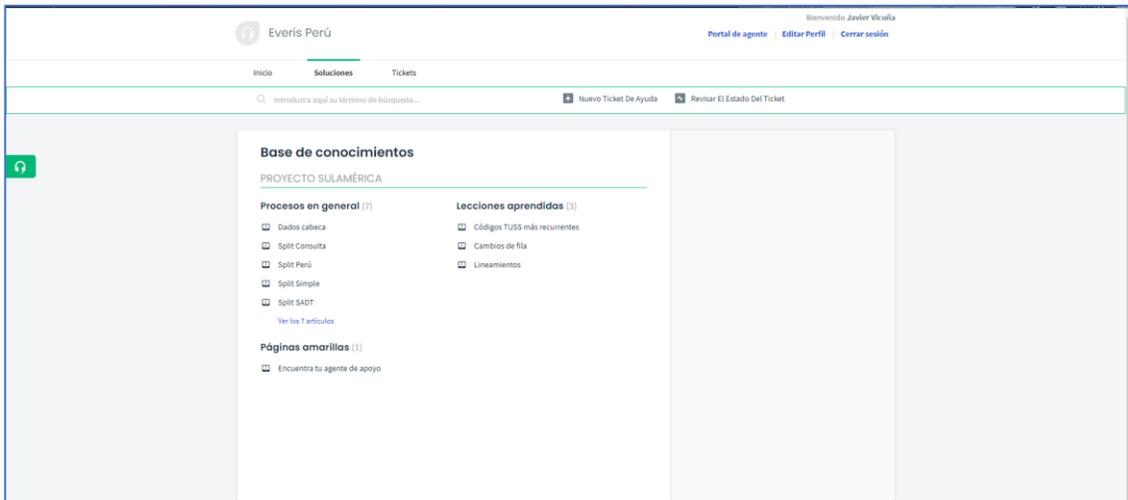


Figura 22. Vista general del usuario a la base de conocimiento.

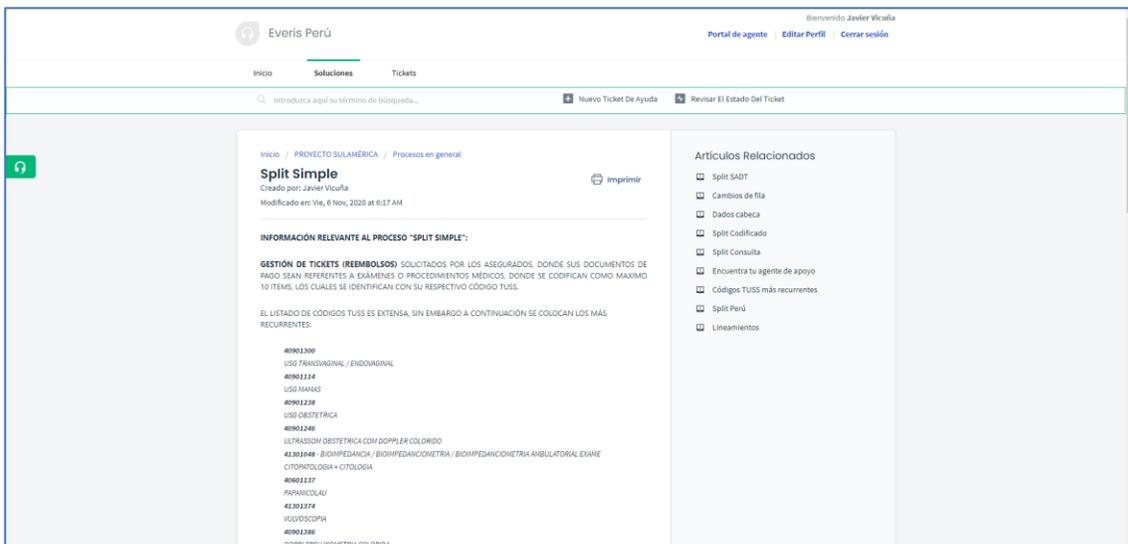


Figura 23. Vista específica al proceso requerido.

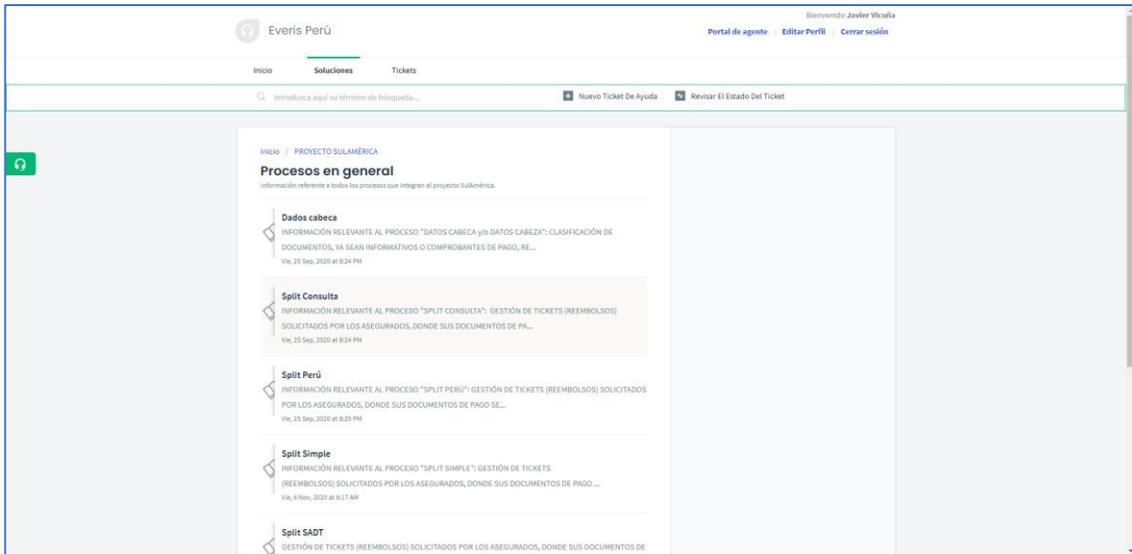


Figura 24. Vista general de los procesos.

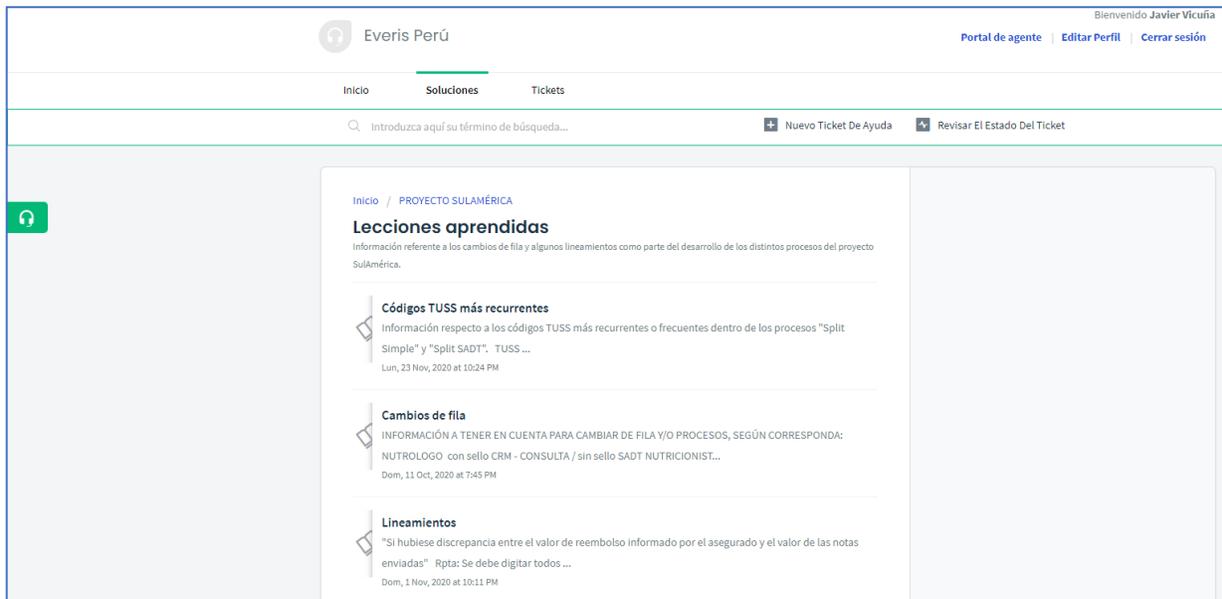


Figura 25. Vista general de lecciones aprendidas.

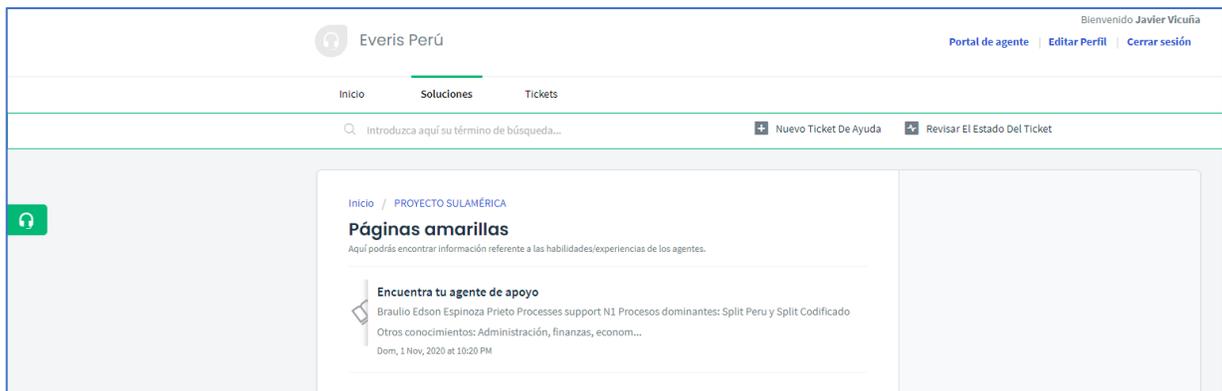


Figura 26. Vista general de páginas amarillas.

Everis Perú Bienvenido Javier Vicuña
Portal de agente | Editar Perfil | Cerrar sesión

Inicio **Soluciones** Tickets

Introduzca aquí su término de búsqueda... Nuevo Ticket De Ayuda Revisar El Estado Del Ticket

Inicio / PROYECTO SULAMÉRICA / Lecciones aprendidas

Lineamientos

Creado por: Javier Vicuña Imprimir
Modificado en: Dom, 1 Nov, 2020 at 10:11 PM

"Si hubiese discrepancia entre el valor de reembolso informado por el asegurado y el valor de las notas enviadas"

Rpta: Se debe digitar todos los ítems posibles, y la diferencia se digita en un ítem con 61619981.

"Cuando el beneficiario no consta en el grupo familiar en la EES"

Rpta: Digitar todos los ítems solicitados y colocar un ítem con 61619981.

"Cuando hay discrepancia entre el valor de reembolso informado y el valor codificado después del Rateio"

Rpta: Redondear uno de los exámenes con +0,01 ó +0,02 en uno de los exámenes, NO UTILIZAR EL CÓDIGO 61619981

"Si hubiese más de 1 nota fiscal y alguna de ellas está ilegible"

Rpta: Codificar todas las notas que se puedan y la ilegible codificar con 61619981.

"Si en un recibo sólo está especificando la cantidad de sesiones y no sus fechas respectivas"

Rpta: Colocar 1 ítem con el valor total de las sesiones con la fecha de emisión del recibo, y en el campo Qdade Serv. indicar el número de sesiones, NO CODIFICAR CON 61619981.

"Si tengo que codificar exámenes sin montos"

Rpta: Dividir en partes iguales el monto total entre todos los ítems.

Figura 27. Lecciones aprendidas.

Everis Perú Bienvenido Javier Vicuña
Portal de agente | Editar Perfil | Cerrar sesión

Inicio **Soluciones** Tickets

Introduzca aquí su término de búsqueda... Nuevo Ticket De Ayuda Revisar El Estado Del Ticket

Inicio / PROYECTO SULAMÉRICA / Páginas amarillas

Encuentra tu agente de apoyo

Creado por: Javier Vicuña Imprimir
Modificado en: Dom, 1 Nov, 2020 at 10:20 PM

Braulio Edson Espinoza Prieto
Processes support N1
Procesos dominantes:
Split Peru y Split Codificado
Otros conocimientos:
Administración, finanzas, economía.
Contacto: bespinoz@everis.com / Microsoft Teams

Bryan Omar Jauregui Tancún
Processes support N1
Procesos dominantes:
Split Peru y Split Codificado
Otros conocimientos:
Administración, finanzas, economía.
Contacto: bjauregu@everis.com / Microsoft Teams

Cinthia Nichol Osorio Chacón
Processes support N1
Procesos dominantes:
Split Peru y Split Simple
Otros conocimientos:
Administración, finanzas.
Contacto: cosorcha@everis.com / Microsoft Teams

Artículos Relacionados

- Datos cabeca
- Cambios de fila
- Split Consulta
- Split SADT
- Split Codificado
- Split Simple
- Split Perú
- Códigos TUSS más recurrentes
- Lineamientos
- Mesa de controle

Figura 28. Páginas amarillas.

ANEXO 5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CHECKLIST PARA UN MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

EMPRESA: EVERIS PERÚ

PROYECTO: SULAMÉRICA

ESTADO	ACTIVO	NO ACTIVO	N/A	Observaciones
Estado funcional de información no estructurada				
Carpeta en PC	X			
Estado de licencias de software				
OPEM	X			
EES	X			
SulAmerica software	X			
Estado de documentación de software (manuales de usuario)				
OPEM	X			
EES			X	No tiene manual.
SulAmerica software			X	No tiene manual.
Estado de procesos				
Datos cabeza	X			
Split Consulta	X			
Split Perú	X			
Split Simple	X			
Split SADT	X			
Split Codificado	X			
Mesa de control	X			
Split Fisioterapia		X		
Estado de datos				
CPF	X			
Fecha	X			
Monto	X			
Beneficiario	X			
Código TUS	X			
Nro. ítems	X			
Estado de información				
Info de Datos cabeza	X			Tramitación de cada uno.
Info de Split Consulta	X			Tramitación de cada uno.
Info de Split Perú	X			Tramitación de cada uno.
Info de Split Simple	X			Tramitación de cada uno.
Info de Split SADT	X			Tramitación de cada uno.
Info de Split Codificado	X			Tramitación de cada uno.
Info de Mesa de control	X			Tramitación de cada uno.
Info de Split Fisioterapia		X		Tramitación de cada uno.

Estado de consultas				
Códigos TUSS	X			
Cambio de fila	X			
Cambio de proceso	X			
Estado de informes				
Informe de productividad	X			
Informe de calidad	X			
Informe de horas	X			
Informe de agentes	X			
Estado de vistas por servicio				
Verificación de documentos	X			
Digitación de información	X			
Gestión de reembolsos	X			
Estado de vistas del soporte				
Cliente SulAmerica	X			
Agentes	X			

INSPECTOR: JOSÉ WALTER JAVIER VICUÑA PAUCARPURA

FICHAS DE REGISTRO DE RATIO DE ERRORES

Ficha de Registro			
Investigadores	Javier Vicuña	Tipo de Prueba	Test
Empresa Investigada	EVERIS PERÚ S.A.C		
Motivo de Investigación	RATIO DE ERRORES		
Fecha de Inicio	4/05/2020	Fecha Final	18/05/2020

Variable	Indicador	Medida	Fórmula
Modelo de gestión del conocimiento	RE	Porcentaje	$(NT*EP) / 100$

Ítem	Fecha	Número de trámites gestionados (NT)	Error promedio por trámite (EP)	PE
1	4/05/2020	1220	0.11	1.30
2	5/05/2020	1217	0.06	0.69
3	6/05/2020	1310	0.11	1.40
4	7/05/2020	1182	0.19	2.20
5	8/05/2020	1215	0.13	1.58
6	11/05/2020	1168	0.07	0.85
7	12/05/2020	1226	0.17	2.06
8	13/05/2020	1119	0.06	0.63
9	14/05/2020	1160	0.13	1.51
10	15/05/2020	1109	0.07	0.76
11	18/05/2020	1144	0.24	2.74
Promedio				1.43

Ficha de Registro			
Investigadores	Javier Vicuña	Tipo de Prueba	Retest
Empresa Investigada	EVERIS PERÚ S.A.C		
Motivo de Investigación	RATIO DE ERRORES		
Fecha de Inicio	1/06/2020	Fecha Final	15/06/2020

Variable	Indicador	Medida	Fórmula
Modelo de gestión del conocimiento	RE	Porcentaje	$(NT*EP) / 100$

Ítem	Fecha	Número de trámites gestionados (NT)	Error promedio por trámite (EP)	PE
1	1/06/2020	1131	0.11	1.24
2	2/06/2020	1217	0.21	2.56
3	3/06/2020	1200	0.16	1.92
4	4/06/2020	1346	0.11	1.48
5	5/06/2020	1266	0.12	1.52
6	8/06/2020	1315	0.05	0.66
7	9/06/2020	1263	0.05	0.63
8	10/06/2020	1216	0.02	0.24
9	11/06/2020	1108	0.16	1.77
10	12/06/2020	1214	0.17	2.06
11	15/06/2020	1271	0.09	1.14
Promedio				1.38

ANEXO 6. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE EXPERTOS

TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE EXPERTOS: Ratio de errores

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto: Pérez Rojas, Even Deyser
 Título y/o Grado Académico: Mg. Even Deyser Pérez Rojas

Doctor () Magister (X) Ingeniero (X) Licenciado () Otro ().....

Universidad que labora: Universidad César Vallejo Lima - Norte
 Fecha : 28-06-2020

TESIS : Modelo de gestión del conocimiento explícito aplicando ITIL en proyectos outsourcing para empresas de seguros – 2020.

Autores: Vicuña Paucarpura, José Walter Javier

Deficiente (0-20%) Regular (21-50%) Bueno (51-70%) Muy Bueno (71-80%) Excelente (81-100%)

Mediante la evaluación de expertos usted tiene la facultad de calificar la tabla de validación del instrumento involucrado mediante una serie de indicadores con puntuaciones especificadas en la tabla, con la valoración de 0% - 100%. Asimismo, se exhorta a las sugerencias de cambio de ítems que crea pertinente, con la finalidad de mejorar la coherencia de los indicadores para su valoración.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADOR	CRITERIO	VALORACION				
		0-20%	21-50%	51-70%	71-80%	81-100%
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado.					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conducta observable.					85
ACTUALIDAD	Es adecuado el avance, la ciencia y tecnología.					85
ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					85
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					85
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos del sistema metodológico y científico.					85
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.					85
COHERENCIA	En los datos respecto al indicador.					85
METODOLOGIA	Responde al propósito de investigación.					85
PERTENENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de investigación.					85
TOTAL						85

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

IV. OPCIÓN DE APLICABILIDAD

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

FIRMA DEL EXPERTO



DNI: 43776841

TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE EXPERTOS:**Ratio de errores****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del Experto: **Vásquez Valencia, Yesenia del Rosario**
 Título y/o Grado Académico: **Dra.**

Doctor (X) Magister (X) Ingeniero (X) Licenciado () Otro ().....

Universidad que labora: **Universidad César Vallejo Lima - Norte**
 Fecha : **28-06-2020**

TESIS : Modelo de gestión del conocimiento explícito aplicando ITIL en proyectos outsourcing para empresas de seguros – 2020.

Autores: Vicuña Paucarpura, José Walter Javier

Deficiente (0-20%) Regular (21-50%) Bueno (51-70%) Muy Bueno (71-80%) Excelente (81-100%)

Mediante la evaluación de expertos usted tiene la facultad de calificar la tabla de validación del instrumento involucrado mediante una serie de indicadores con puntuaciones especificadas en la tabla, con la valoración de 0% - 100%. Asimismo, se exhorta a las sugerencias de cambio de ítems que crea pertinente, con la finalidad de mejorar la coherencia de los indicadores para su valoración.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADOR	CRITERIO	VALORACION				
		0-20%	21-50%	51-70%	71-80%	81-100%
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado.			70%		
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conducta observable.			70%		
ACTUALIDAD	Es adecuado el avance, la ciencia y tecnología.			70%		
ORGANIZACION	Existe una organización lógica.			70%		
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.			70%		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos del sistema metodológico y científico.			70%		
CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.			70%		
COHERENCIA	En los datos respecto al indicador.			70%		
METODOLOGIA	Responde al propósito de investigación.			70%		
PERTENENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de investigación.			70%		
TOTAL				70%		

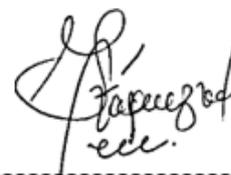
III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

70%

IV. OPCION DE APLICABILIDAD

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

FIRMA DEL EXPERTO



DNI:40352590

ANEXO 7. SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

